

ANEXO DE ECOSISTEMA DE BIENESTAR DIGITAL

El presente Anexo hace parte del SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES A través de este Anexo, SBS COLOMBIA, por medio de una COMPAÑÍA DE ASISTENCIA designada para el efecto, pone a su disposición, durante la vigencia de la póliza, las asistencias que a continuación se relacionan:

¡TEN PRESENTE! SBS COLOMBIA PRESTARÁ, POR INTERMEDIO DE UNA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA, LAS COBERTURAS ENUNCIADAS, LAS CUALES EN NINGUN MOMENTO APLICARÁN POR REEMBOLSO O INDEMNIZACIÓN.

SE PODRÁ ACCEDER A LOS SERVICIOS A TRAVÉS DE UN ECOSISTEMA DE SERVICIOS.

LAS COBERTURAS OTORGADAS POR SBS COLOMBIA NO CONSTITUYEN UN SEGURO MÉDICO, NI UNA EXTENSIÓN Y/O SERVICIO COMPLEMENTARIO A LOS PROGRAMAS DE SEGURIDAD SOCIAL, MEDICINA PREPAGADA, NI A LOS AMPAROS CORRESPONDIENTES A LAS ASEGURADORAS DE RIESGOS LABORALES.

1. ¿QUE CUBRIMOS?

1.1. SERVICIO AMBULANCIA POR ACCIDENTE

EN CASO DE PRESENTES UNA LESIÓN POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO, OCASIONADA DE MANERA SÚBITA E IMPREVISTA, QUE REQUIERA MANEJO EN UN CENTRO HOSPITALARIO Y EN CUYO CASO HAYAS QUEDADO IMPOSIBILITADO PARA TRASLADARTE POR TUS PROPIOS MEDIOS, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA SE ENCARGARÁ DE LOS CONTACTOS Y COORDINACIÓN EFECTIVA PARA TU TRASLADO HASTA LA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SALUD MÁS CERCANA.

UNA VEZ CLASIFICADA TU SITUACIÓN MÉDICA Y QUE EL PRESTADOR DE SERVICIO DE AMBULANCIA IDENTIFIQUE LA NECESIDAD DEL TRASLADO MEDIANTE AMBULANCIA BÁSICA O MEDICALIZADA SEGÚN TUS CONDICIONES SE COORDINARÁ PARA TRANSPORTARTE HASTA LA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SALUD MÁS CERCANA, DONDE TENDRÁ UN TIEMPO DE ESPERA MÁXIMO DE DOS (2) HORAS PARA LA ADMISIÓN E INGRESO TUYO. DESPUÉS DE CUMPLIDO ESTE PLAZO, TENDRÁS QUE ASUMIR EL COSTO CON TARIFA PREFERENCIAL POR EL TIEMPO ADICIONAL DE ESPERA DE LA AMBULANCIA PARA EL INGRESO A LA IPS, CLÍNICA O EPS, CANCELÁNDOLO DE

MANERA DIRECTA AL PRESTADOR PREVIA ACEPTACIÓN EN EL MOMENTO DE SOLICITAR EL SERVICIO.

EN CASO EN QUE LA INSTITUCIÓN SE ENCUENTRE EN EMERGENCIA FUNCIONAL Y NO TE ADMITA, O EN CASO EN QUE LA INSTITUCIÓN A LA QUE SOLICITES SER REFERIDO NO CUENTE CON CONVENIO CON TU PLAN DE BENEFICIOS DE SALUD, SI TU CUENTAS CON TRASLADOS DISPONIBLES DEL TOPE DE EVENTO CUBIERTOS SE PODRÁ REALIZAR MÁXIMO UN (1) TRASLADO ADICIONAL A OTRA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SALUD REFERIDA POR TI DONDE NUEVAMENTE SE CONTABILIZARÁ EL TIEMPO DE ESPERA Y LAS CONDICIONES MENCIONADAS ANTERIORMENTE, EN CASO EN QUE NO CUENTES CON EVENTOS DISPONIBLES, DEBERÁS ASUMIR EL COSTO DEL TRASLADO Y LOS TIEMPOS DE ESPERA PARA EL (LOS) NUEVO(S) DESPLAZAMIENTO(S)

¡IMPORTANTE! EN TODO CASO, LA IPS, CLINICA O EPS A LA CUAL SERÁS TRASLADADO, ESTARÁ SUJETA A LA CONDICIÓN DE SALUD QUE PRESENTES AL MOMENTO DEL SERVICIO.

EL SERVICIO TIENE COBERTURA DE DOS (2) EVENTOS POR VIGENCIA CON UN TOPE MÁXIMO DE \$300.000COP POR EVENTO Y EL HORARIO DE ATENCIÓN SERÁ 24 HORAS, DENTRO EL TERRITORIO NACIONAL CUBRIENDO LAS SIGUIENTES CIUDADES / MUNICIPIOS: BOGOTÁ, SOACHA, FUNZA, MADRID, MOSQUERA, CHÍA, CALERA, CAJICÁ, COTA, TENJO, SOPO, ZIPAQUIRÁ, TOCANCIPÁ, EL ROSAL, MEDELLÍN, ITAGÜÍ, SABANETA, BELLO, LA ESTRELLA, RIO NEGRO, LA CEJA, ENVIGADO, COPA CABANA, GIRARDOTA, MARINILLA, SAN ANTONIO DE PRADO, BARRANQUILLA, SABANA GRANDE, SOLEDAD, CALI, BUGA, JAMUNDÍ, PALMIRA, TULUÁ, JUMBO, CARTAGENA, SANTA MARTA, BUCARAMANGA, GIRÓN, FLORIDA BLANCA, CÚCUTA, IBAGUÉ, ARMENIA, MANIZALES, PEREIRA, CALARCÁ, TUNJA, PASTO, VILLAVICENCIO, NEIVA, AGUACHICA, BARRANCABERMEJA, CURUMANI, AGUSTIN CODAZZI, PELAYA, LA JAGUA DE IRIBICO, PIEDECUESTA, CHIRIGUANA , EL BANCO ,

SABANA DE TORRES, PUERTO WILCHES, SAN MARTIN, FACATATIVÁ.

*SUJETO A DISPONIBILIDAD AL MOMENTO DEL SERVICIO, LAS CIUDADES PUEDEN VARIAR SIN PREVIO AVISO, DE MANERA QUE AQUELLAS VIGENTES SERÁN LAS QUE SE TE INFORMEN AL MOMENTO DE LA SOLICITUD.

CONDICIONES REQUERIDAS PARA EL ACCESO AL SERVICIO Y LA PRESTACIÓN DEL MISMO:

- EL EVENTO DESENCADENANTE DEL SERVICIO DEBE SER POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO.
- DEBES PERTENECER AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL DENTRO DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO / SUBSIDIADO PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN EN LA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SALUD.

*EN CASO QUE NO PERTENEZCAS AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL, DEBERÁS INDICAR SI ACEPTAS O RECHAZAS EL TRASLADO, ENTENDIENDO QUE LA ATENCIÓN EN LA IPS, CLÍNICA O EPS SERÁ DE MANERA PARTICULAR.

*EN CASO EN QUE SE IDENTIFIQUE DIFICULTAD DE CUMPLIR CON EL SERVICIO EN MODO, TIEMPO Y LUGAR, SE TE INDICARÁ LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN POR EMERGENCIA PARA ATENDER EL SERVICIO DE MANERA OPORTUNA, SIN PERJUICIO QUE EN PARALELO SE COORDINE EL ENVÍO DE AMBULANCIA POR PARTE DEL COMPAÑIA DE ASISTENCIA.

POR CUANTO EL SERVICIO DE TRASLADO DE AMBULANCIA, ESTÁ A CARGO DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD, QUIENES ACTÚAN EN LIBRE EJERCICIO DE SUS FACULTADES Y EXPERIENCIA PROFESIONAL, ES CLARO Y PERFECTAMENTE ENTENDIDO QUE LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL ASUMIDA POR EL COMPAÑIA DE ASISTENCIA EN NINGÚN CASO Y BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SE EXTIENDE A CUBRIR, DIRECTA NI INDIRECTAMENTE ASÍ COMO PRÓXIMA O REMOTAMENTE, LA RESPONSABILIDAD PROFESIONAL QUE LES CORRESPONDE A DICHS PRESTADORES EN RAZÓN Y CON FUNDAMENTO EN EL SERVICIO QUE TE BRINDEN.

LA EFECTIVIDAD DE LA ATENCIÓN DEPENDE DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE SUMINISTRES A LAS PERSONAS QUE TE ATIENDEN, CON LO QUE EL HECHO DE SUMINISTRAR INFORMACIÓN INCORRECTA O INCOMPLETA EXIME DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD FRENTE A LAS ACCIONES EFECTUADAS.

1.2. TELECONSULTA MÉDICA TELEFÓNICA - VIRTUAL

EN CASO DE QUE REQUIERAS, LA COMPAÑIA DE ASISTENCIA PONE A TU DISPOSICIÓN EL SERVICIO DE TELECONSULTA MÉDICA TELEFÓNICA O VIRTUAL EN MEDICINA GENERAL, LA CUAL TE

PROPORCIONARÁ INFORMACIÓN, CONSEJERÍA Y ASESORÍA EN LOS COMPONENTES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD, PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTO, REHABILITACIÓN Y PALIACIÓN. BAJO ESTA MODALIDAD NO SERÁ POSIBLE LA GENERACIÓN DE PRESCRIPCIONES Y/O INCAPACIDADES.

EL SERVICIO NO REEMPLAZARÁ AL MÉDICO TRATANTE, NI AL SERVICIO DE SALUD QUE POSEAS.

EL SERVICIO TIENE LA FINALIDAD DE:

A) BRINDARTE INFORMACIÓN EN CASO DE URGENCIAS NO VITALES, COMO SIGNOS DE ALARMA Y RECOMENDACIONES A SEGUIR, ENTRE LAS QUE SE ENCUENTRAN LA RECOMENDACIÓN DE ASISTENCIA A UN SERVICIO DE URGENCIA DE MANERA INMEDIATA O LA NECESIDAD DE AGENDAR UNA CITA CON UN MÉDICO ESPECIALISTA.

B) RESOLVERTE INQUIETUDES Y/O PREGUNTAS DE UNA MANERA OPORTUNA EN TEMAS DE PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD, POSOLOGÍA DE MEDICAMENTOS E INDICACIONES PARA SU ADMINISTRACIÓN.

C) INFORMARTE SOBRE TIPS DE SALUD, BRINDARTE INFORMACIÓN DE MANEJO EN CASA DE SINTOMATOLOGÍA ASOCIADA A LA SITUACIÓN DE TU SALUD COMO DOLORES MUSCULARES, PROBLEMAS DIGESTIVOS, DOLORES DE CABEZA, ENTRE OTROS.

D.) BRINDARTE INFORMACIÓN PARA RECONOCER Y DIFERENCIAR LOS SÍNTOMAS DE COVID 19 Y LOS DE UN RESFRIADO COMÚN.

¡IMPORTANTE!: SE ACLARA QUE EN CASO DE QUE EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD QUE TE ATIENDE EL SERVICIO IDENTIFIQUE QUE SE ESTÁ EN PRESENCIA DE UNA URGENCIA VITAL, TE BRINDARÁ INDICACIONES PARA CONTACTAR EL SERVICIO DE URGENCIAS.

LAS TELECONSULTAS SE TE PRESTARÁN DENTRO DE TODO EL TERRITORIO NACIONAL DE MANERA ILIMITADA DURANTE LA VIGENCIA DEL SERVICIO. CADA EVENTO TENDRÁ UNA

DURACIÓN MÁXIMA DE 40 MINUTOS. LOS SERVICIOS SERÁN PROGRAMADOS DENTRO DEL HORARIO COMPRENDIDO DE LUNES A VIERNES DE 8:00AM A 6:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00AM A 12:00 M POR EL CONTACT CENTER EN CONCORDANCIA CON LA DISPONIBILIDAD DEL PRESTADOR Y TU PREFERENCIA.

BAJO ESTE SERVICIO SE TE REALIZARÁN EVALUACIONES O VALORACIONES MÉDICAS TELEFÓNICAS/VIRTUALES BASADAS EN LA INFORMACIÓN APORTADA POR TI, EL SERVICIO ESTÁ ENCAMINADO A BRINDARTE RECOMENDACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS A SEGUIR POR TI EN RELACIÓN A SU CASO. SI EL PROFESIONAL LO DETERMINA PERTINENTE SE PODRÁN EXPEDIR INCAPACIDADES, SIN EMBARGO, NO SE REALIZARÁN TRANSCRIPCIONES DE LAS MISMAS Y LA PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS SERÁ AUTONOMÍA DEL PROFESIONAL. (LO ÚLTIMO SOLO EN CASO DE TELECONSULTA VIRTUAL).

1.3. TELEFISIOTERAPIA POR ACCIDENTE:

EN CASO DE QUE REQUIERAS, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA PONE A TU DISPOSICIÓN EL SERVICIO DE TELECONSULTA TELEFÓNICA/VIRTUAL PRESTADO POR UN FISIOTERAPEUTA PROFESIONAL ENFOCADO A BRINDARTE ASESORÍA O ACOMPAÑAMIENTO (NO DIAGNÓSTICO) LA CUAL BUSCARÁ GENERARTE SENTIMIENTOS POSITIVOS, REDUCIR LA FATIGA Y EL MALESTAR FÍSICO, FAVORECIENDO LA RELAJACIÓN MUSCULAR, ARTICULAR, ACONDICIONAMIENTOS CORPORAL Y DISMINUCIÓN DE DOLOR, A CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE POR MEDIO DE EVALUACIÓN DE EXTREMIDADES Y/O ARTICULACIONES PARA SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO Y MOVILIDAD.

A TRAVÉS DE LA UTILIZACIÓN TÉCNICAS SENCILLAS DESDE TU CASA O LUGAR DE TRABAJO.

LA ASESORÍA TENDRÁ ENFOQUE PREVENTIVO Y TERAPÉUTICO. A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES EJERCICIOS Y TÉCNICAS:

- ENSEÑANZA DE EJERCICIOS CASEROS O EN TU ÁMBITO LABORAL PARA ENFERMEDADES ARTICULARES Y MUSCULARES DERIVADAS DEL ACCIDENTE.
- SUGERENCIA DE TERAPIAS CON FRÍO O CALOR CON IMPLEMENTOS CASEROS, POR EJEMPLO: TOALLAS, BOTELLAS ETC.
- TÉCNICAS DE ESTIRAMIENTO
- TÉCNICA DE AUTO TERAPIA MANUAL
- TÉCNICAS DE RELAJACIÓN PARA DISMINUIR ESTRÉS Y ANSIEDAD ASOCIADO AL ACCIDENTE.
- EJERCICIOS PARA AUMENTAR FLEXIBILIDAD, FUERZA Y RESISTENCIA LUEGO DEL ACCIDENTE.
- EJERCICIOS PARA MEJORAR CONTRACTURAS Y TENDINITIS ASOCIADAS AL ACCIDENTE.

- VALORACIÓN DE TU PUESTO DE TRABAJO O CONDICIONES DE RUTINA DIARIA QUE PUEDAN EMPEORAR TU SINTOMATOLOGÍA DERIVADA DEL ACCIDENTE.

LAS TELECONSULTAS SE TE PRESTARÁN DENTRO DE TODO EL TERRITORIO NACIONAL DE MANERA ILIMITADA DURANTE LA VIGENCIA DEL SERVICIO. CADA EVENTO TENDRÁ UNA MÁXIMA DE 40 MINUTOS QUE SE PRESTARÁ DE LUNES A VIERNES DE 8 AM A 6 PM Y LOS SÁBADOS DE 8 AM A 12 PM.

BAJO ESTE SERVICIO SE TE REALIZARÁN ASESORÍAS O ACOMPAÑAMIENTOS NO DIAGNÓSTICOS TELEFÓNICOS/VIRTUALES BASADOS EN LA INFORMACIÓN APORTADA POR TI, EL SERVICIO ESTÁ ENCAMINADO A BRINDAR RECOMENDACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS A SEGUIR POR TI EN RELACIÓN A TU CASO.

1.4. GRUA EN CASO DE AVERIA O ACCIDENTE:

EN CASO DE QUE REQUIERAS, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA PONE A TU DISPOSICIÓN EL SERVICIO DE SERVICIO DE GRÚA PARA MOTOCICLETAS CUANDO LA MOTO NO SE PUEDA DESPLAZAR POR SUS PROPIOS MEDIOS POR FALTA DE COMBUSTIBLE, FALLAS MECÁNICAS Y/O ELÉCTRICAS Y/O POR UN ACCIDENTE, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA ENVIARÁ UNA GRÚA QUE TE PROPORCIONA EL DESPLAZAMIENTO DE LA MOTOCICLETA HASTA LA CIUDAD MÁS CERCANA AL LUGAR EN QUE TE ENCUENTRE HASTA TREINTA (30) KMS.

EL SERVICIO TENDRÁ COBERTURA DE UN (1) EVENTO POR VIGENCIA CON UN TOPE MÁXIMO DE NOVENTA MIL PESOS (\$90.000COP) POR EVENTO Y EL HORARIO DE ATENCIÓN SERÁ 24 HORAS, DENTRO EL TERRITORIO NACIONAL CUBRIENDO LAS SIGUIENTES CIUDADES / MUNICIPIOS: BOGOTÁ, SOACHA, FUNZA, MADRID, MOSQUERA, CHÍA, CALERA, CAJICÁ, COTA, TENJO, SOPO, ZIPAQUIRÁ, TOCANCIPÁ, EL ROSAL, MEDELLÍN, ITAGÜÍ, SABANETA, BELLO, LA ESTRELLA, LA CEJA, ENVIGADO, COPA CABANA, GIRARDOTA, SAN ANTONIO DE PRADO, BARRANQUILLA, SABANA GRANDE, SOLEDAD, CALI, BUGA, JAMUNDÍ, PALMIRA, TULUÁ, JUMBO, CARTAGENA, SANTA MARTA, BUCARAMANGA, GIRÓN, FLORIDABLANCA, CÚCUTA, IBAGUÉ, ARMENIA, MANIZALES, PEREIRA, TUNJA, NEIVA, PASTO Y VILLAVICENCIO, AGUACHICA, BARRANCABERMEJA, CURUMANI, AGUSTIN CODAZZI, PELAYA, LA JAGUA DE IRIBICO, PIEDECUESTA, CHIRIGUANA, EL BANCO, SABANA DE TORRES, PUERTO WILCHES, SAN MARTIN, FACATATIVÁ.

*SUJETO A DISPONIBILIDAD AL MOMENTO DEL SERVICIO, LAS CIUDADES PUEDEN VARIAR SIN PREVIO AVISO, DE MANERA QUE AQUELLAS VIGENTES SERÁN INFORMADAS A TI AL MOMENTO DE LA SOLICITUD.

EN CASO DE QUE REQUIERAS DE LOS SERVICIOS CUBIERTOS POR ESTE ANEXO Y NO EXISTAN, EN LA

LOCALIDAD DONDE TE ENCUENTRES, PROVEEDORES DE SERVICIOS CON LOS QUE LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA TENGA CONVENIO, O SI EXISTEN Y NO PRESTEN LOS SERVICIOS DESCRITOS EN ESTE ANEXO EN EL MOMENTO REQUERIDO, PODRÁS RECIBIR EL SERVICIO POR EL PROVEEDOR DE SERVICIO ESCOGIDO POR TI, CONFORME A LAS CONDICIONES DESCRITAS EN LA SECCIÓN PROCESO DE RECLAMACIÓN DE REEMBOLSO

CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE GRÚA:

- EL SERVICIO SERÁ PRESTADO CON UNA OPORTUNIDAD ENTRE 90 Y 150 MINUTOS DESDE LA SOLICITUD Y ESTARÁ SUJETO A SITUACIONES DE MOVILIDAD PARTICULARES QUE PUEDAN TENER LUGAR AL MOMENTO DEL SERVICIO (EJEMPLO: MANIFESTACIONES/BLOQUEOS, DESASTRES QUE IMPIDAN LA CIRCULACIÓN, ENTRE OTROS).
- EN CASO DE CANCELACIÓN DEBERÁS CONTACTARTE CON LOS CANALES DE ATENCIÓN Y EL SERVICIO SERÁ DESCONTADO DEL TOPE DE EVENTOS CUBIERTOS.
- UNA VEZ LLEGUE EL TÉCNICO AL PUNTO DE ENCUENTRO, EL TIEMPO DE ESPERA MÁXIMO ES DE 15 MINUTOS, DESPUÉS DE ESO, EL SERVICIO QUEDA COMO TOMADO Y A DESCONTARSE DEL TOPE DE EVENTOS CUBIERTOS.

1.5. DESPINCHADA SIMPLE POR PINCHADURA DE LLANTA

EN CASO DE QUE REQUIERAS, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA PONE A TU DISPOSICIÓN EL SERVICIO DE CARRO TALLER EN EL LUGAR DE TU UBICACIÓN PARA DESPINCHADA DE MOTO, EN CASO DE PINCHADURA SIMPLE DE LLANTA, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA ENVIARÁ UN CARROTALLER AL LUGAR EN QUE TE ENCUENTRES DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO Y HASTA TREINTA (30) KMS DE LAS CIUDADES CON COBERTURA.

EL SERVICIO CORRESPONDE A LA COLOCACIÓN DE "TACO" SIEMPRE Y CUANDO LA PINCHADURA NO SEA MAYOR A 5MM POR PINCHADURA Y HASTA DOS (2) "TACOS" SIEMPRE Y CUANDO SEA MANEJABLE EN SITIO, CON EL FIN DE BRINDAR SOLUCIÓN TEMPORAL EN EL LUGAR DE OCURRENCIA. SI EL CASO AMERITA MÁS "TACOS" DEL TOPE CUBIERTO PODRÁN SER ASUMIDOS POR EL CON TARIFAS PREFERENCIALES CON PAGO DIRECTO AL PROVEEDOR.

EL SERVICIO TENDRÁ COBERTURA DE UN (1) EVENTO POR VIGENCIA, AL LUGAR REFERIDO POR TI, EN PERÍMETRO URBANO CON UN TOPE MÁXIMO DE OCHENTA MIL PESOS (\$80.000COP) POR EVENTO Y EL HORARIO DE ATENCIÓN SERÁ 24 HORAS, DENTRO EL TERRITORIO NACIONAL CUBRIENDO LAS SIGUIENTES CIUDADES / MUNICIPIOS: BOGOTÁ, SOACHA, FUNZA, MADRID, MOSQUERA, CHÍA, CALERA, CAJICÁ, COTA, TENJO, SOPO, ZIPAQUIRÁ, TOCANCIPÁ, EL ROSAL,

MEDELLÍN, ITAGÜÍ, SABANETA, BELLO, LA ESTRELLA, LA CEJA, ENVIGADO, COPA CABANA, GIRARDOTA, SAN ANTONIO DE PRADO, BARRANQUILLA, SABANA GRANDE, SOLEDAD, CALI, BUGA, JAMUNDÍ, PALMIRA, TULUÁ, JUMBO, CARTAGENA, SANTA MARTA, BUCARAMANGA, GIRÓN, FLORIDA BLANCA, CÚCUTA, IBAGUÉ, ARMENIA, MANIZALES, PEREIRA, TUNJA, NEIVA, PASTO, VILLAVICENCIO, AGUACHICA, BARRANCABERMEJA, CURUMANI, AGUSTIN CODAZZI, PELAYA, LA JAGUA DE IRIBICO, PIEDECUESTA, CHIRIGUANA, EL BANCO, SABANA DE TORRES, PUERTO WILCHES, SAN MARTIN, FACATATIVÁ.

*SUJETO A DISPONIBILIDAD AL MOMENTO DEL SERVICIO, LAS CIUDADES PUEDEN VARIAR SIN PREVIO AVISO, DE MANERA QUE AQUELLAS VIGENTES TE SERÁN INFORMADAS AL MOMENTO DE LA SOLICITUD.

EN CASO DE QUE REQUIERAS DE LOS SERVICIOS CUBIERTOS POR ESTE ANEXO Y NO EXISTAN EN LA LOCALIDAD DONDE TE ENCUENTRES, PROVEEDORES DE SERVICIOS CON LOS QUE LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA TENGA CONVENIO, O SI EXISTEN Y NO PRESTEN LOS SERVICIOS DESCRITOS EN ESTE ANEXO EN EL MOMENTO REQUERIDO, PODRÁS RECIBIR EL SERVICIO POR EL PROVEEDOR DE SERVICIO ESCOGIDO POR TI, CONFORME A LAS CONDICIONES DESCRITAS EN LA SECCIÓN PROCESO DE RECLAMACIÓN DE REEMBOLSO.

CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO CARROTALLER PARA DESPINCHADA SIMPLE:

- EL SERVICIO SERÁ PRESTADO CON UNA OPORTUNIDAD ENTRE 90 Y 150 MINUTOS DESDE LA SOLICITUD Y ESTARÁ SUJETO A SITUACIONES DE MOVILIDAD PARTICULARES QUE PUEDAN TENER LUGAR AL MOMENTO DEL SERVICIO (EJEMPLO: MANIFESTACIONES/BLOQUEOS, DESASTRES QUE IMPIDAN LA CIRCULACIÓN, ENTRE OTROS).
- EN CASO DE CANCELACIÓN DEBERÁS CONTACTARTE CON LOS CANALES DE ATENCIÓN Y EL SERVICIO SERÁ DESCONTADO DEL TOPE DE EVENTOS CUBIERTOS.
- UNA VEZ LLEGUE EL TÉCNICO AL PUNTO DE ENCUENTRO, EL TIEMPO DE ESPERA MÁXIMO ES DE 15 MINUTOS, DESPUÉS DE ESO, EL SERVICIO QUEDA COMO TOMADO Y A DESCONTARSE DEL TOPE DE EVENTOS CUBIERTOS.

1.6. REVISIÓN Y DIAGNÓSTICO DE ESTADO DE BATERIAS

EN CASO DE QUE REQUIERAS, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA PONE A TU DISPOSICIÓN EL SERVICIO DE REVISIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE BATERÍA CONSISTE EN LA ATENCIÓN DE LA MOTOCICLETA EN UN TALLER ESPECIALIZADO CON EL FIN DE REALIZAR UNA REVISIÓN BÁSICA, EN LA CUAL SE DETERMINA LA USABILIDAD Y FUNCIONALIDAD DEL PRODUCTO.

EN CASO DE IDENTIFICAR UNA FALLA O DEFECTO QUE IMPIDA LA UTILIZACIÓN, SE CONTINUARÁ CON UNA INSPECCIÓN DE LOS COMPONENTES INTERNOS DE LA BATERÍA PARA DETERMINAR CUÁL ES SU CAUSA Y EL MANEJO REQUERIDO.

EL SERVICIO TENDRÁ COBERTURA DE UN (1) EVENTO POR VIGENCIA CON UN TOPE MÁXIMO DE CINCUENTA MIL PESOS (\$50.000COP) POR EVENTO, SOLO APLICA PARA BATERÍAS CONVENCIONALES Y DE FÁCIL ACCESO. LOS SERVICIOS SERÁN PROGRAMADOS DENTRO DEL HORARIO COMPRENDIDO DE LUNES A VIERNES DE 8:00AM A 5:00PM Y SÁBADOS DE 8:00AM A 12:00M POR EL CONTACT CENTER LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA EN CONCORDANCIA CON LA DISPONIBILIDAD DEL PRESTADOR Y LA PREFERENCIA TUYA. DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL CUBRIENDO LAS SIGUIENTES CIUDADES / MUNICIPIOS: BOGOTÁ, SOACHA, FUNZA, MADRID, MOSQUERA, CHÍA, CALERA, CAJICÁ, COTA, TENJO, SOPÓ, ZIPAQUIRÁ, TOCANCIPÁ, EL ROSAL, MEDELLÍN, ITAGUÍ, SABANETA, BELLO, LA ESTRELLA, LA CEJA, ENVIGADO, COPA CABANA, GIRARDOTA, SAN ANTONIO DE PRADO, BARRANQUILLA, SABANA GRANDE, SOLEDAD, CALI, BUGA, JAMUNDÍ, PALMIRA, TULUÁ, JUMBO, CARTAGENA, SANTA MARTA, BUCARAMANGA, GIRÓN, FLORIDA BLANCA, CÚCUTA, IBAGUÉ, ARMENIA, MANIZALES, PEREIRA, TUNJA, NEIVA, PASTO Y VILLAVICENCIO.

*SUJETO A DISPONIBILIDAD AL MOMENTO DEL SERVICIO, LAS CIUDADES PUEDEN VARIAR SIN PREVIO AVISO, DE MANERA QUE AQUELLAS VIGENTES TE SERÁN INFORMADAS AL MOMENTO DE LA SOLICITUD.

EN CASO DE QUE REQUIERAS DE LOS SERVICIOS CUBIERTOS POR ESTE ANEXO Y NO EXISTAN EN LA LOCALIDAD DONDE TE ENCUENTRES, PROVEEDORES DE SERVICIOS CON LOS QUE LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA TENGA CONVENIO, O SI EXISTEN Y NO PRESTEN LOS SERVICIOS DESCRITOS EN ESTE ANEXO EN EL MOMENTO REQUERIDO, PODRÁS RECIBIR EL SERVICIO POR EL PROVEEDOR DE SERVICIO ESCOGIDO POR TI, CONFORME A LAS CONDICIONES DESCRITAS EN LA SECCIÓN PROCESO DE RECLAMACIÓN DE REEMBOLSO.

1.7. SERVICIO DE ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA:

EN CASO DE QUE REQUIERAS, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA PONE TU SU DISPOSICIÓN EL SERVICIO DE APOYO TELEFÓNICO EN CASO EN QUE REQUIERAS INFORMACIÓN DE TEMAS JURÍDICOS A CONSECUENCIA DE ESTAR INVOLUCRADO EN UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO CON LA MOTOCICLETA ASOCIADA A TÚ PÓLIZA.

EL SERVICIO SERÁ PROGRAMADO POR EL CONTACT CENTER DE LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA, LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD ES INMEDIATA, LA PRESTACIÓN DE LA ORIENTACIÓN DEPENDERÁ DE LA FECHA/HORA DE AGENDA DEL SERVICIO. CONTARÁS CON UN PROFESIONAL JURÍDICO, PARA QUE TE BRINDE

ORIENTACIÓN DENTRO DEL HORARIO COMPRENDIDO ENTRE LAS 8:00 A.M. Y LAS 6:00 P.M. DE LUNES A VIERNES.

EL SERVICIO ESTARÁ CUBIERTO DE MANERA ILIMITADA CON UN MÁXIMO DE 30 MIN POR ORIENTACIÓN.

EL SERVICIO SE LIMITA A LA ORIENTACIÓN TELEFÓNICA RESPECTO A LA SITUACIÓN QUE SE PLANTEE, SIN EMITIR DICTAMEN ESCRITO. ESTA COBERTURA ES DE MEDIO Y NO DE RESULTADO, POR LO CUAL EL ASEGURADO ACEPTA QUE NI LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA NI LA COMPAÑÍA SON RESPONSABLES DEL ÉXITO O DEL FRACASO DE LAS ACCIONES EMPRENDIDAS, OMITIDAS O DEJADAS DE ADELANTAR POR ÉL, COMO TAMPOCO POR LOS HONORARIOS DE PROFESIONALES GENERADOS POR DEMANDAS O ACCIONES EN QUE PARTICIPE EL ASEGURADO.

BAJO ESTE SERVICIO SE REALIZARÁN ASESORÍAS/ ORIENTACIONES BASADAS EN LA INFORMACIÓN APORTADA POR TI, EL SERVICIO ESTÁ ENCAMINADO A BRINDAR RECOMENDACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS A SEGUIR POR TI EN RELACIÓN A TU CASO.

POR CUANTO LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA ESTÁN A CARGO DE ABOGADOS, QUIENES ACTÚAN EN LIBRE EJERCICIO DE SUS FACULTADES Y EXPERIENCIA PROFESIONAL, ES CLARO Y PERFECTAMENTE ENTENDIDO QUE LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL ASUMIDA POR LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA EN NINGÚN CASO Y BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SE EXTIENDE A CUBRIR, DIRECTA NI INDIRECTAMENTE ASÍ COMO PRÓXIMA O REMOTAMENTE, LA RESPONSABILIDAD PROFESIONAL QUE LES CORRESPONDE A DICHOS PROFESIONALES EN RAZÓN Y CON FUNDAMENTO EN LA ASESORÍA Y/O ORIENTACIÓN QUE TE BRINDEN. EN CUALQUIER CASO, NI LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA NI EL PROFESIONAL ASUMEN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR CUALQUIER DETERMINACIÓN QUE ADOPTES DERIVADO DE TU SITUACIÓN AL INICIO, POSTERIOR A O EN EL CURSO DEL SERVICIO ENTENDIENDO QUE SE TRATA DE UN SERVICIO DE ORIENTACIÓN.

2. ¿QUE NO CUBRIMOS?

LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA, NO CUBRIRÁ LOS SIGUIENTES CASOS:

2.1. QUEDAN EXCLUIDOS DE LOS SERVICIOS ESTABLECIDOS, LAS RECLAMACIONES O SOLICITUDES DE SERVICIOS POR LOS SIGUIENTES CONCEPTOS:

A. EL SERVICIO NO CUBRE LOS GASTOS INCURRIDOS Y LOS SERVICIOS ORIGINADOS DIRECTA NI INDIRECTAMENTE COMO CONSECUENCIA DE EVENTOS QUE NO SE PUEDAN CATALOGAR COMO UNA TELECONSULTA MÉDICA TELEFÓNICA/VIRTUAL, SEGÚN LA DEFINICIÓN DE QUE TRATA ESTE ANEXO, ENTRE LOS CUALES A TÍTULO

ENUNCIATIVO SE ENCUENTRAN LOS SIGUIENTES:

- CITAS MÉDICAS PRESENCIALES CON MÉDICO GENERAL O ESPECIALISTA
- MEDICO A DOMICILIO
- ORDEN DE TRATAMIENTOS O INTERVENCIONES
- AMBULANCIA
- EXÁMENES CLÍNICOS O COMPLEMENTARIOS
- MEDICAMENTOS
- HOSPITALIZACIÓN:
 - CIRUGÍA
 - QUIRÓFANO
 - HONORARIOS MÉDICOS
 - HABITACIÓN

B. SE EXCLUYE LA TRANSCRIPCIÓN DE INCAPACIDADES, ASÍ COMO LOS MEDICAMENTOS Y EXÁMENES O AYUDAS DIAGNÓSTICAS QUE SE HAYAN PODIDO FORMULAR.

C. SE EXCLUYE TODO TIPO DE COBERTURA QUE NO ESTÉ DETALLADA EN LA TELECONSULTA DE QUE TRATA EN ESTE ANEXO.

2.2. SE EXCLUYE LA TRANSCRIPCIÓN DE INCAPACIDADES, ASÍ COMO LOS MEDICAMENTOS Y EXÁMENES O AYUDAS DIAGNÓSTICAS QUE SE HAYAN PODIDO FORMULAR.

2.3. SE EXCLUYE TODO TIPO DE COBERTURA QUE NO ESTÉ DETALLADA EN LA TELECONSULTA DE QUE TRATAN EN ESTE ANEXO.

2.4. CUANDO TE NIEGUES A FIRMAR EL FORMATO ESTABLECIDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

2.5. SE EXCLUYE POR INMOVILIZACIÓN DE LA MOTOCICLETA POR ENTES DE TRÁNSITO TANTO EN EL CASO DE ENTRADA Y SALIDA DEL PARQUEADERO DE MOVILIDAD.

2.6. SE EXCLUYE PRESTACIÓN DEL SERVICIO ASOCIADO A QUE ESTÉS BAJO ESTADO DE EMBRIAGUEZ Y NO PUEDA MOVILIZAR SU MOTOCICLETA.

2.7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO ASOCIADO A QUE LA MOTOCICLETA TENGA RESTRICCIONES DE MOVILIDAD (ALGÚN TIPO DE DOCUMENTO/ELEMENTO NO VIGENTE (EJEMPLO TÉCNICOMECÁNICA VENCIDA, SOAT VENCIDO, ENTRE OTROS).

2.8. SE EVIDENCIE DESGASTE POR USO POR DEBAJO DEL TESTIGO.

2.9. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LLANTAS CON POROSIDADES.

2.10. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LLANTAS CON DEFORMACIÓN.

2.11. PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA CUATRIMOTOS, MOTOS ELÉCTRICAS, CICLOMOTORES, MOTOCARROS.

2.12. NO SE CAMBIAN BATERÍAS.

2.13. NO SE SUMINISTRAN BATERÍAS.

2.14. NO SE CUBREN COMPONENTES NI REPUESTOS.

2.15. LOS SERVICIOS QUE HAYAS CONTRATADO DIRECTAMENTE CON EL PRESTADOR DE LA ASISTENCIA POR SU PROPIA CUENTA Y RIESGO SIN PREVIO CONSENTIMIENTO DE LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA.

2.16. CUANDO TE NIEGUES A COLABORAR CON EL PERSONAL DESIGNADO POR LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

2.17. CUANDO NO PROPORCIONES INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA, QUE POR SU NATURALEZA NO PERMITA ATENDER DEBIDAMENTE EL ASUNTO.

2.18. CUANDO INCUMPLAS CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES INDICADAS EN ESTE DOCUMENTO.

2.19. PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA CUATRIMOTOS, MOTOS ELÉCTRICAS, CICLOMOTORES, MOTOCARROS.

2.20. QUEDA ENTENDIDO QUE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL SERÁN PRESTADOS A NIVEL NACIONAL EN LAS CIUDADES DESCRITAS COMO CUBIERTAS, SIEMPRE Y CUANDO LA ZONA NO ESTÉ ENMARCADA COMO TERRITORIO DE CONFLICTO INTERNO (ZONAS ROJAS) O ZONAS DE TOLERANCIA O ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO VEHICULAR, PEATONAL Y DE TRÁNSITO LIBRE Y/O LUGARES EN DONDE EXISTA INCONVENIENTE O RIESGO DE SEGURIDAD DE LOS PROVEEDORES POR CUALQUIER FUERZA AL MARGEN DE LA LEY, GUERRILLA, AUTODEFENSAS, DELINCUENCIA COMÚN O CUALQUIER OTRO. POR CUANTO LOS SERVICIOS DE CUBIERTO POR ESTE ANEXO ESTÁN A CARGO DE PROVEEDORES/PRESTADORES DE SERVICIO, QUIENES ACTÚAN EN LIBRE EJERCICIO DE SUS FACULTADES Y EXPERIENCIA PROFESIONAL/TÉCNICA, ES CLARO Y PERFECTAMENTE ENTENDIDO QUE LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL ASUMIDA POR EL COMPAÑÍA DE ASISTENCIA EN NINGÚN CASO Y BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SE EXTIENDE A CUBRIR, DIRECTA NI INDIRECTAMENTE ASÍ COMO PRÓXIMA O REMOTAMENTE, LA RESPONSABILIDAD PROFESIONAL QUE LES CORRESPONDE A DICHO PROVEEDORES EN RAZÓN Y CON FUNDAMENTO EN EL SERVICIO QUE TE BRINDEN. LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE TU PARTE DEPENDE DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE SUMINISTREN A LAS PERSONAS QUE LOS ATIENDEN CON EL HECHO DE SUMINISTRAR INFORMACIÓN INCORRECTA O INCOMPLETA EXIME DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD A LOS PROVEEDORES/PRESTADORES DE SERVICIOS, FRENTE A LOS CONCEPTOS O RESPUESTAS EMITIDAS Y LOS SERVICIOS PRESTADOS.

3. PROCESO DE RECLAMACIÓN DE REEMBOLSO:

Cuando requieras servicio de Ambulancia por Accidente, servicio de Grúa por Avería o accidente, Servicio de despinchada Simple o Revisión y diagnóstico estado de Batería deberás comunicarse por medio de los canales de atención indicados de este anexo para solicitar el servicio.

El asesor de servicio validará si existen proveedores de servicio en convenio disponibles para atender la solicitud en ese momento, si no es viable, te autorizará la atención bajo reembolso y le solicitará una dirección de correo electrónico para enviarte las condiciones.

Condiciones para la prestación del servicio bajo reembolso:

- Debes contar con la cobertura del servicio vigente.
- La atención debe ser solicitada a la compañía de asistencia a través de los canales de atención definidos para los servicios.
- El reembolso solamente aplica para: servicio de Ambulancia por Accidente, servicio de Grúa por Avería o accidente, Servicio de despinchada Simple y revisión y diagnóstico del estado de la Batería solo para las atenciones con autorización previa bajo esta modalidad.
- El reembolso se hará efectivo sin sobrepasar la suma máxima establecida por vigencia para cada servicio y tendrá lugar cuando el evento se haya originado en Colombia. El monto pagado por reembolso corresponderá a un promedio de los costos de los servicios cubiertos de características similares y en la misma zona geográfica de ocurrencia del evento.

Para el estudio y pago del reembolso, a ti a quien se le autorizó la atención bajo dicha modalidad debes adjuntar y enviar toda la documentación solicitada por medio del canal establecido por la compañía de asistencia en un tiempo no mayor a sesenta (60)

días posteriores a la autorización del servicio bajo dicha modalidad, dentro de los cuales deberás hacer el envío a la compañía de asistencia de la totalidad de los documentos solicitados.

Si transcurrido este período no envías la documentación requerida, se entiende que renuncia a la solicitud reembolso, por tanto, la compañía de asistencia no se verá obligado a tramitarla.

La recepción de los documentos no implica aceptación por parte la compañía de asistencia, para la realización del reembolso de los gastos en que incurriste. Cuando la compañía de asistencia reciba la documentación incompleta, se pondrá en contacto contigo, y a partir de la notificación, contarás con ocho (8) días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo y si no remites la documentación faltante, la compañía de asistencia podrá negarse a tramitar la solicitud de reembolso de manera definitiva.

En ningún caso la compañía de asistencia realizará reembolso sin que se hayan remitido las facturas correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley, así como los demás documentos requeridos.

TODAS LAS DEFINICIONES, CONDICIONES Y LIMITACIONES ESTABLECIDAS EN LA PÓLIZA LE SERÁN APLICABLES AL PRESENTE ANEXO, EXCEPTO AQUELLAS QUE SE DEFINAN ESPECÍFICAMENTE EN EL CUERPO DEL ANEXO.