

## Póliza de Vida Grupo Deudor

Código: 01/07/2019-1413-P-34- VGDEUGMFMUECC001-DRCI

**METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A.**, quien en adelante se denominará «METLIFE» otorga al asegurado las siguientes coberturas, siempre y cuando ocurra un siniestro durante la vigencia de la póliza y bajo las siguientes condiciones:

### CONDICIÓN PRIMERA

#### Amparo básico

METLIFE pagará a los beneficiarios designados, el valor asegurado indicado en la carátula de la póliza, en caso de que ocurra la muerte de la persona asegurada durante la vigencia del presente seguro, por una causa no excluida y cumpliendo con las demás condiciones indicadas en la presente póliza.

#### Otorga cobertura en caso de:

- Homicidio y Suicidio desde el inicio de la vigencia del seguro.
- Actos terroristas y enfermedades graves desde el inicio de la vigencia del seguro (sin periodos de carencia).

- Desaparición o muerte presunta desde el inicio de la vigencia del seguro.
- Muerte ocasionada por el síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) desde el inicio de la vigencia del seguro, siempre y cuando no sea reticente.
- Muerte violenta para el amparo de vida.
- Cualquier enfermedad o patología y/o lesión que se haya manifestado, diagnosticado y/o tratado antes de la fecha de inicio de la vigencia de la cobertura individual.

### CONDICIÓN SEGUNDA

#### Exclusiones al amparo básico

La presente cobertura no tiene exclusiones.

### CONDICIÓN TERCERA

#### Deducciones

La indemnización por el amparo opcional de incapacidad total y permanente no es acumulable al seguro de vida y, por lo tanto, una vez pagada la indemnización por dicha incapacidad, METLIFE quedara libre de toda responsabilidad en lo que se refiere al seguro de vida del asegurado incapacitado.

En caso de que sobre una misma deuda, se haya asegurado la vida del deudor principal y otros codeudores, locatarios, fiadores, avalistas o cualquier tipo de avalistas respecto de la misma deuda, sólo se pagará una sola de ellas, la que ocurra primero.

El seguro terminará automáticamente para los asegurados sobrevivientes o no incapacitados total y permanentemente respecto de la misma deuda, en la fecha de fallecimiento o estructuración de la incapacidad total y permanente

para el primero de los asegurados respecto del cual se realice el riesgo asegurado, siempre y cuando se pague la indemnización por el saldo insoluto de la deuda a cargo del asegurador.

## CONDICIÓN CUARTA

### Edades

El asegurado podrá ingresar a la póliza siempre y cuando a la fecha de ingreso, su edad mínima sea de dieciocho (18) años y su máxima edad

sea setenta y cuatro (74) años y 364 días (edad máxima de Ingreso), y permanecerá en la póliza hasta los 79 años y 364 días.

## CONDICIÓN QUINTA

### Definiciones

**Saldo Insoluto de la deuda:** Para los efectos de este seguro, se entenderá por saldo insoluto de la deuda, el capital no pagado más los intereses corrientes calculados hasta la fecha del fallecimiento del asegurado.

En el evento de mora en la obligación se comprenderá, además, los intereses moratorios y las primas de este seguro no canceladas por el asegurado.

Tratándose de indemnizaciones que afecten el amparo adicional de incapacidad total y permanente, se tendrá como saldo insoluto de la deuda, el que se registre en la fecha en la cual el asegurado informe por escrito al tomador la declaratoria de incapacidad total y permanente.

Todos los demás términos, condiciones y estipulaciones de la póliza original y sus anexos continúan vigentes y sin modificación alguna.

## CONDICIÓN SEXTA

### Grupo asegurable

Todas las personas naturales y/o representantes legales de sociedades y/o socios que son deudores y/o locatarios y/o deudores solidarios de GM FINANCIAL COLOMBIA S.A. compañía de Financiamiento, que se denominará «GM FINANCIAL»

Se incluyen los deudores solidarios hasta por el porcentaje de su participación en la deuda que

será específicamente declarado por GM FINANCIAL, y sobre los cuales se pague la prima de seguro correspondiente.

Se incluyen los codeudores siempre y cuando se pague la prima de seguro correspondiente y se cumplan los requisitos de asegurabilidad en caso de aplicar.

## CONDICIÓN SÉPTIMA

### Vigencia de los aparos individuales

La duración de la cobertura del seguro inicia desde el momento del desembolso del crédito y estará vigente hasta la cancelación total de la deuda incluyendo las eventuales prórrogas autorizadas por GM FINANCIAL, extendiéndose también a la duración de los procesos judiciales que se inicien

para hacer efectivo el pago en los casos de mora, siempre con sujeción a la vigencia de la póliza.

Se ampara de manera automática y sin ningún tipo de requisitos, ni limitantes de edad, ni valor, cualquier tipo de reestructuración y/o refinanciación a los créditos otorgados.

## CONDICIÓN OCTAVA

### Amparo automático

Se entiende que el amparo automático hace referencia a las sumas iniciales para otorgar cobertura sin requisitos de asegurabilidad, en consecuencia si un deudor toma un crédito por el límite del amparo automático, tendrá cobertura automáticamente independientemente de que luego, por efecto de los intereses y/o inflación, crezca el valor de la deuda; por lo tanto en caso de siniestro la verificación del cumplimiento de los requisitos de asegurabilidad se efectuará con respecto al valor del crédito en el momento del desembolso.

El amparo automático aplicará para nuevos deudores, o aumentos de valor asegurado hasta

cuatrocientos cincuenta millones de pesos MCTE (\$450.000.000), siempre y cuando el asegurado tenga una edad máxima de 74 años y 364 días, con aviso de 60 días calendario posteriores al incremento. No se requiere diligenciamiento de declaración de asegurabilidad y estado de salud.

En caso de siniestro **LA COMPAÑÍA** indemnizará el monto inicial de la deuda hasta por un máximo del valor arriba mencionado, más los otros conceptos correspondientes.

METLIFE definirá la aceptación o rechazo para los excesos del amparo automático dentro de los tres (3) días a la presentación de la solicitud de seguro a METLIFE.

## CONDICIÓN NOVENA

### Requisitos de asegurabilidad

METLIFE no requerirá diligenciamiento de declaración de asegurabilidad y estado de salud para personas entre los 18 años y los 65 años más 364 días al momento del desembolso y cuyo valor asegurado sea menor a CUATROCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS MCTE (\$450.000.000); para personas entre 66 años y 69 años más 364 días al momento del desembolso y cuyo valor asegurado no supere los CUARENTA MILLONES DE PESOS MCTE (\$40.000.000) y para las personas mayores a 70 años y cuyo valor asegurado no sea superior a CINCO MILLONES DE PESOS MCTE (\$5.000.000).

A los deudores que superen el cúmulo de obligaciones, de CUATROCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS MCTE \$450.000.000 por operación o de MIL CUATROCIENTOS MILLONES DE PESOS MCTE (\$1.400.000.000) para la suma de varias operaciones, se exigirán los siguientes documentos:

- Declaración de Salud, Examen Médico
- Análisis simple de sangre<sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup>Análisis simple de Sangre: Colesterol total, HDL, triglicéridos, glucosa, HbA1C, GGTP, creatinina, PSA.

## CONDICIÓN DÉCIMA

### Valor asegurado

Para cada deudor, es el valor inicial del crédito o monto inicial de las obligaciones financieras contraídas. Esta suma no se reducirá por efecto de abonos o amortizaciones.

En caso de muerte o incapacidad se indemnizará a GM FINANCIAL el saldo insoluto de la deuda que incluye capital más intereses del plazo de gracia, más intereses corrientes (hasta por un

plazo máximo de 180 días contados a partir de la fecha de fallecimiento o fecha de la incapacidad), más intereses moratorios más primas de seguro, más cualquier otra suma que se relacione con la misma operación del crédito, y el excedente lo girará directamente la METLIFE a los beneficiarios designados libremente por el deudor, o en su defecto a los beneficiarios de ley.

## CONDICIÓN DÉCIMA PRIMERA

### Revocación del contrato

METLIFE podrá revocar los anexos de una póliza individual y/o certificado, más no el amparo básico de vida, dando un aviso al tomador y al asegurado dentro de un término no inferior a sesenta (60) días, en este caso METLIFE retornará al tomador el monto de las primas por la vigencia no transcurrida.

GM FINANCIAL podrá revocar la (s) póliza (s), en cualquier momento por medio de comunicación escrita, enviada al domicilio o a la sucursal de METLIFE donde está radicada la póliza y/o vía correo electrónico por medio de la Unidad Chevyseguro. La solicitud de revocatoria debe

estar dirigida a la persona designada por METLIFE para atender la cuenta, y se devolverá la proporción de la prima por la vigencia no incurrida sin cobro de penalidad por corto plazo, sanciones o multas.

Dentro de los primeros noventa (90) días de vigencia de una póliza o certificado de seguro, éstos podrán ser revocados por solicitud de GM FINANCIAL sin que ello dé lugar a cobro de prima, o a sanciones por corto plazo, siempre y cuando durante este período no se haya dado aviso de la ocurrencia de un siniestro que afecte la póliza.

## CONDICIÓN DÉCIMA SEGUNDA

### Pago de las primas y terminación del contrato por mora en el pago de la prima

El plazo para el pago de la prima es de 45 días contados a partir de la fecha del corte, lo cual se realizará por transferencia electrónica y/o cheque a la fecha, girado al primer beneficiario.

De acuerdo con el artículo 1068 del Código de Comercio, en todos los casos, la mora en el pago de la prima producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para

exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la expedición del contrato, sin necesidad de requerimiento previo por parte de METLIFE.

El pago extemporáneo de la prima no convalida la mora, ni reactiva la póliza terminada automáticamente, caso en el cual, se devolverá la prima que no haya sido devengada.

## CONDICIÓN DÉCIMA TERCERA

### Declaración inexacta o reticente

El asegurado y/o tomador deben declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo.

La omisión de información o la falta a la verdad sobre el estado del riesgo producen la nulidad relativa del presente contrato.

Si la omisión de información o la falta a la verdad se dan por un error inculpable del asegurado y/o tomador, en caso de siniestro, METLIFE pagará solamente un porcentaje de la prestación asegurada equivalente a la tarifa establecida para el verdadero estado del riesgo.

Particularmente se deja sin validez la cláusula de error en la declaración de edad, por haberse pactado una tasa única de riesgo para todos los asegurados. Lo anterior rige siempre y cuando la edad verdadera esté dentro de los límites de aceptación de la póliza. En caso contrario, se aplicará lo dispuesto en el numeral 1o. del artículo 1161 del código de comercio. No se aplicarán las sanciones establecidas en el artículo 1161 del código de comercio, excepto cuando la edad real exceda el límite de aceptación de la póliza.

## CONDICIÓN DÉCIMA CUARTA

### Aviso del siniestro

El asegurado o beneficiario podrá dar noticia al asegurador de la ocurrencia del siniestro; dentro de un plazo que las partes han acordado de

setecientos treinta (730) días calendario siguientes a la fecha en que lo hayan conocido o debido conocer.

## CONDICIÓN DÉCIMA QUINTA

### Pago del siniestro

De conformidad con el artículo 1080 del Código de Comercio, METLIFE pagará a los beneficiarios la indemnización a que está obligada por la póliza y sus amparos opcionales si los hubiere, dentro del mes siguiente a la fecha en la que el asegurado o el beneficiario acredite, aun extrajudicialmente, su derecho ante METLIFE, esto es, demostrando la ocurrencia del siniestro así como la cuantía de la pérdida.

Vencido este plazo, el asegurador reconocerá y pagará al asegurado o beneficiario, además de la obligación a su cargo y sobre el importe de ella, un interés moratorio igual al certificado como bancario corriente por la Superintendencia Financiera aumentado en la mitad.

## CONDICIÓN DÉCIMA SEXTA

### Beneficiarios

METLIFE se compromete a pagar al tomador y por lo mismo, beneficiario a título oneroso indicado como tal en la carátula de la póliza, el saldo insoluto de la deuda a la fecha del fallecimiento del asegurado o de la incapacidad total y permanente de éste (lo que ocurra primero), saldo que deberá ser indicado por dicha entidad, en caso de que el asegurado, sufra el evento cubierto, durante la vigencia de la póliza.

Si el valor asegurado indicado en la carátula de la póliza fuere superior al saldo insoluto de la deuda, el remanente será pagado a los beneficiarios gratuitos designados por el asegurado.

Para efectos de este anexo, se entenderá que ha ocurrido siniestro cuando se realice el evento asegurado en los términos indicados en las condiciones generales de la póliza y sus anexos.

## CONDICIÓN DÉCIMA SÉPTIMA

### Pérdida del derecho a la indemnización

La mala fe del asegurado o del(los) beneficiario(s) en la reclamación, o en el proceso de demostración de la ocurrencia del siniestro, les hará perder el derecho a recibir el pago de la indemnización.

El asegurado o el beneficiario, según sea el caso, perderá todo derecho derivado de la presente póliza cuando la reclamación presentada sea fraudulenta, se utilicen declaraciones falsas o se empleen otros medios o documentos engañosos o dolosos.

## CONDICIÓN DÉCIMA OCTAVA

### Prescripción

Las acciones derivadas del presente contrato prescribirán en forma ordinaria o extraordinaria.

La prescripción ordinaria será de dos (2) años y empezará a correr desde el momento en que el

interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción.

La prescripción extraordinaria será de cinco (5) años correrá contra toda clase de personas y empezará a contarse desde el momento en que nace el respectivo derecho.

## CONDICIÓN DÉCIMA NOVENA

### Derecho de inspeccion

El Tomador autoriza a METLIFE para inspeccionar los libros y documentos del tomador que se refieran al manejo de esta póliza.

## CONDICIÓN VIGÉSIMA

### Terminación del seguro individual

El seguro de cualquiera de las personas amparadas por la presente póliza y sus anexos, termina automáticamente por alguna de las siguientes causas:

1. Por mora en el pago de la prima.
2. En el momento de dejar de pertenecer al grupo asegurado.

3. Cuando el asegurado, en lo que respecta a su amparo individual o el tomador en su caso, expresen por escrito tal voluntad.
4. Al vencimiento de la vigencia sin que se proceda a su renovación.
5. Al cumplir la edad máxima de permanencia indicada en la condición cuarta de la presente póliza.

## CONDICIÓN VIGÉSIMA PRIMERA

### Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo

De conformidad con lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Tomador, el Asegurado y los Beneficiarios, se obligan con METLIFE a diligenciar con datos ciertos y reales el formato que para tal menester se presente y a suministrar los documentos que se soliciten como anexo, al inicio de la póliza y al momento de la renovación de la misma.-

De conformidad con la legislación vigente, la desatención de estos deberes, será causal para dar por terminado el contrato de seguro por parte de la aseguradora, para lo cual se dará aplicación a lo establecido en la condición décima (10a.) de la presente póliza.

## CONDICIÓN VIGÉSIMA SEGUNDA

### Protección de datos personales

GM FINANCIAL DE COLOMBIA S.A asegura haber obtenido los datos personales de manera legal y lícita de conformidad con la Ley 1581 del 2012 y el Decreto 1377 del 2013. Por eso, es el único responsable en relación con el origen de los datos que con ocasión a este contrato va a transferir o transmitir a MetLife Colombia Seguros de Vida S.A. GM FINANCIAL DE COLOMBIA S.A declara que respecto de aquellos datos trans-

feridos o transmitidos en la ejecución del contrato puedan ser considerados de naturaleza diferente a la pública, es decir, aquellos que requieran la autorización previa y expresa del Titular del Dato para ser tratados conforme a las finalidades de la autorización y de la ejecución de este contrato. GM FINANCIAL DE COLOMBIA S.A se compromete cumplir con los compromisos que al respecto establece la regulación vigente de Pro-

tección de Datos Personales. En ningún caso se entenderá que existe responsabilidad solidaria entre MetLife Colombia Seguros de Vida S.A y GM FINANCIAL DE COLOMBIA S.A en el evento que este último incumpla las obligaciones establecidas en la presente cláusula o en la regulación sobre protección de datos personales. MetLife Colombia Seguros de Vida S.A asegura

que cumple con las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y la Política Interna de METLIFE, así mismo, garantiza los derechos del titular del dato a conocer, actualizar, rectificar, acceder, circular o eliminar los datos personales, suministrados en el tratamiento y en la ejecución del contrato por GM FINANCIAL DE COLOMBIA S.A.

## CONDICIÓN VIGÉSIMA TERCERA

### Normas supletorias

En lo no previsto en las presentes «condiciones generales», este contrato se regirá por las

disposiciones del Código de Comercio y demás leyes aplicables al contrato de seguros.

## CONDICIÓN VIGÉSIMA CUARTA

### Notificaciones

Cualquier declaración que deban hacerse las partes para la ejecución de las estipulaciones anteriores, deberá consignarse por escrito y será

prueba suficiente de la notificación, la constancia del envío del aviso dirigido a la última dirección registrada de las partes.

# Anexo de Incapacidad Total y Permanente

Código: 01/07/2019-1413-A-34- VGDEUGMFITPCC002-DRCI

**METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A.**, quien en adelante se denominará «METLIFE» otorga al asegurado las siguientes coberturas, siempre y cuando ocurra un siniestro durante la vigencia de la póliza y bajo las siguientes condiciones:

## CONDICIÓN PRIMERA

### Amparo por incapacidad total y permanente o desmembración

METLIFE pagará al asegurado, el valor asegurado indicado en la carátula de la póliza, en caso que el asegurado sufra un evento que haya sido ocasionado, se manifieste y estructure estando asegurado bajo el presente contrato, que produzca lesiones orgánicas o alteraciones funcionales que de por vida impidan a la persona desempeñar las ocupaciones o empleos remunerados a los que pudiera acceder según su educación, entrenamiento o experiencia, siempre y cuando la incapacidad haya existido por un período continuo no menor de ciento cincuenta (150) días.

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

**Pérdida:** conforme se emplea aquí, significa con respecto de:

- a. Manos:** amputación traumática o quirúrgica a nivel de la articulación radiocarpiana.
- b. Pies:** amputación traumática o quirúrgica a nivel de la articulación tibiotarsiana.
- c. Ojos:** la pérdida total e irreparable de la visión.

#### Otorga cobertura en caso de:

- Cualquier enfermedad o patología y/o lesión que se haya manifestado, diagnosticado y/o tratado antes de la fecha de inicio de la vigencia de cobertura individual.
- Intento de homicidio, intento de suicidio y actos terroristas, para el amparo de incapacidad total y permanente.

## CONDICIÓN SEGUNDA

### Exclusiones al amparo

La presente cobertura no tiene exclusiones

## CONDICIÓN TERCERA

### Edades de ingreso y permanencia

A esta cobertura solo podrán ingresar personas que se encuentren entre los dieciocho (18) años de edad y los sesenta y seis (66) años de edad y trescientos sesenta y cuatro (364) días, y podrán permanecer en ella hasta que cumplan sesenta y nueve (69) años y trescientos sesenta y cuatro (364) días.

En consecuencia, para las personas que tengan sesenta y siete (67) años de edad o más, al momento de ingreso a la póliza, quedarán cubiertas sólo por el amparo de vida, más no para el amparo de incapacidad total y permanente.



## CONDICIÓN CUARTA

### Deducciones

Pagado el valor asegurado en caso de incapacidad total y permanente, METLIFE no estará obligada

al pago del valor asegurado del amparo básico de la póliza (en caso de muerte).

## CONDICIÓN QUINTA

### Prueba de la incapacidad total y permanente

El asegurado tiene libertad para probar el estado de incapacidad total y permanente; pero METLIFE entenderá que cumple con este requisito, cuando el asegurado presente una Calificación de Pérdida de Capacidad Laboral cuyo porcentaje de calificación sea superior al 50% y haya transcurrido el

plazo mínimo acordado entre las partes, durante el cual la persona se encuentre incapacitada. Dicha calificación debe ser emitida por una Junta de Calificación Regional o Nacional, ARP o EPS, con base en el Manual de Calificación de Invalidez,

## CONDICIÓN SEXTA

### Revocación del amparo

Es preciso mencionar que, tratándose del amparo de Incapacidad Total y Permanente, METLIFE podrá revocarlo mediante aviso escrito al tomador, enviado a su última dirección conocida, con no menos de noventa (90) días calendario de

antelación contados a partir de la fecha de envío. En este caso METLIFE devolverá la parte proporcional de la prima no devengada desde la fecha de la revocación.

## CONDICIÓN SÉPTIMA

### Otras condiciones generales aplicables

Se aplicarán al presente anexo, las condiciones generales de la póliza que no le sean contrarias.

## ANEXO

### ASISTENCIA PARA PRODUCTO VIDA DEUDORES

#### PRIMERA OBJETO DEL CONTRATO

En virtud del presente anexo, la Compañía garantiza la puesta a disposición del usuario de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios o económica, cuando éste se encuentre en dificultades, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente anexo y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

#### SEGUNDA DEFINICIONES

- **Usuario:** Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.
- **Vehículo:** Automotor propiedad del usuario y beneficiario de las asistencias consignadas en el presente documento, que debe estar registrado por placa en la póliza emitida por el cliente.
- **Cliente:** Compañía aseguradora que emite la póliza de la que se derivan los derechos derivados del contrato.
- **SMDLV:** Salario Mínimo Diario Legal Mensual vigente, es el valor que hubiera determinado el Gobierno Colombiano como tal, y que se encuentre vigente al momento del siniestro.
- **La compañía:** Para términos del presente documento se entenderá por compañía Assisprex S.A.S.

#### TERCERA ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS PERSONAS

El derecho a las prestaciones otorgadas será de aplicación dentro del territorio de la República de Colombia.

#### CUARTA COBERTURAS

Servicio de asistencia dirigido a personas en caso de alguna emergencia, así como se describe en cada servicio.

##### 1. Aparatos Ortopédicos:

Mediante el presente amparo la Compañía presta servicio de alquiler de aparatos ortopédicos tales como, silla de ruedas, muletas, y caminador por el tiempo recomendado médicamente o hasta alcanzar el límite de \$400.000. Aplica una vez durante la vigencia de la póliza, siempre y cuando por prescripción médica el uso de los aparatos ortopédicos sea recomendado. Se informa al usuario dirección donde puede ir a buscar el aparato ortopédico, en donde también se informa la fecha de devolución.

##### Exclusiones:

- No incluye yesos ni vendajes.
- Servicio no aplica para bastón.

**Condiciones:** Es necesario que cuando se recoja el aparato ortopédico se deje como garantía, una tarjeta con saldo en el establecimiento de alquiler. En caso de daños o no devoluciones del aparato, los cargos se realizarán a dicha tarjeta.

##### 2. Asesoría Empleados al Hogar:

Mediante el presente amparo la Compañía presta servicio de asesoría telefónica para contratación de empleados domésticos al hogar. El servicio es informativo de las normas legales básica para tener un empleado trabajando en el hogar y así evitar el usuario tener problemas legales por ejecutar un proceso de contratación mal establecido. 3 eventos al año.

##### Exclusiones:

- No incluye elaboración ni revisión de documentos.
- El servicio es informativo, por lo anterior la compañía no se hace responsable de la ejecución y cumplimiento de este.

- Aplica para contratación de empleados nacionales.

**Condiciones:** Servicio telefónico para el núcleo familiar, aplica para conductor, jardinero, empleada doméstica, niñera y/o enfermera.

### 3. Exequias para Mascotas:

Mediante el presente amparo la Compañía presta servicio de exequias para mascotas (perros y/o gatos) tales como cremación colectiva o individual, según solicitud del usuario.

Exclusiones:

- No incluye traslado a centro de cremación.
- No incluye urna.

**Condiciones:** El servicio aplica hasta \$300.000. El usuario debe aportar la tarjeta de identificación de la mascota expedida en alguna veterinaria. El centro de cremación se indicará al usuario según la disponibilidad de la red de proveedores en la ciudad en dónde el cliente resida.

### 4. Asesoría Médica Telefónica:

Mediante el presente amparo la Compañía presta servicio de asesoría telefónica en caso de que el usuario presente síntomas de alguna molestia médica. Se pone a disposición del usuario médico por teléfono para que le indique el procedimiento mientras hace contacto con un médico presencial. 3 eventos al año.

**Exclusiones:**

- No incluye visita de médico.
- El servicio es informativo y la orientación se da según los síntomas reportados con el usuario, para indicar la mejor forma de soportar los síntomas, para prescripción médica el usuario debe establecer contacto con un médico presencial.

**Condiciones:** Si los síntomas son persistentes se recomienda al usuario hacer contacto lo antes posible con médico presencial.

## QUINTA CONDICIONES GENERALES

1. El usuario debe reportar cada evento al call center autorizado por el cliente.
2. El call center autorizado por el cliente comunicará a los usuarios que cuenten con los beneficios y confirmará la información general del mismo y la vigencia de la póliza para aplicación de las asistencias.

3. El horario de atención para la prestación de los servicios es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, y los sábados de 8:00 am a 12:00 m.

4. Las asistencias tienen cobertura a nivel nacional en ciudades principales.

5. La asistencia no se hace responsable por elementos que no se encuentren a la venta en el país o que su comercialización haya sido descontinuada. En estos casos se ofrecerá un elemento de similares características o el que se encuentre en reemplazo del inicialmente reportado.

## EXCLUSIONES GENERALES

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, mediante el presente anexo la compañía no dará amparo, en ninguna circunstancia en los siguientes casos:

- Los servicios que el usuario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y Los servicios adicionales que el usuario haya contratado directamente con el técnico especialista reparador bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del usuario.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público. La anterior exclusión no se hace extensiva a los actos mal intencionados de terceros y la huelga, motín, conmoción civil o popular y asonada de acuerdo con el alcance de la cobertura prevista en la cláusula segunda y las exclusiones previstas en la misma cláusula.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Daños preexistentes al inicio de cobertura.
- Daños originados por falta de mantenimiento.

## SEXTA OBLIGACIONES DEL USUARIO

- En caso de un evento cubierto por el presente contrato, el usuario deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono a la línea autorizada por el cliente, debiendo informar el nombre del

- usuario, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, la placa del vehículo, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa.
- En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencia prestadas por servicios ajenos a esta compañía.
  - El usuario actúa de buena fe y con información veraz y correcta en el momento de solicitar el servicio. autorización dada por la compañía.