



AXA COLPATRIA

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Anexo de Asistencia Bici y Patinetas

1700

05/05/2025-1306-A-07-BICIPATI/MAY2025-D001

05/05/2025-1306-NT-A-07-BICIPATI/MAY2025

01/03/2024-1306-P-07-HOGAR/INTEGRAL24-D001

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. ANEXO DE ASISTENCIA BICI Y PATINETAS CONDICIONES GENERALES

CAPITULO I – ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA BICI Y PATINETAS

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., QUIEN EN ADELANTE SE DENOMINARÁ AXA COLPATRIA, CON SUJECCIÓN A LOS TÉRMINOS, CONDICIONES, EXCLUSIONES Y LÍMITE DEL VALOR DE LA ASISTENCIA CONSIGNADOS EN EL PRESENTE ANEXO, CUBRE LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE ASISTENCIA:

1.1. ASISTENCIA JURIDICA TELEFONICA

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES EN CASO DE SOLICITAR ACOMPAÑAMIENTO JURIDICO, ATENDERÁN ESTA POR MEDIO TELEFÓNICO Y BRINDÁNDOLE SOPORTE JURÍDICO. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ MÁXIMO POR TRES (3) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE MÁXIMO POR EVENTO DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000)
- b. EL PRESENTE SERVICIO DE ASISTENCIA NO ES TRANSFERIBLE, SOLO APLICA PARA EL ASEGURADO QUE APARECE EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
- c. EL ASEGURADO TENDRÁ DERECHO AL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA TELEFONICA CUANDO TENGA INQUIETUDES EN LAS SIGUIENTES RAMAS DEL DERECHO:
 - LABORAL
 - FAMILIA
 - ADMINISTRATIVO
 - NOTARIADO
 - CIVIL
- d. EL SERVICIO DE CONSULTORÍA SE REALIZARÁ SOBRE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL TITULAR, ESTE SERVICIO SÓLO INCLUYE CONCEPTOS BÁSICOS Y GENERALES. ESTOS CONCEPTOS NO COMPROMETEN LA RESPONSABILIDAD DE AXA COLPATRIA.
- e. AXA COLPATRIA NO PODRÁN GARANTIZAR LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES QUE EL ASEGURADO ADELANTE CON BASE EN EL CONCEPTO BRINDADO EN EL PRESENTE SERVICIO DE ASISTENCIA.
- f. PARA PODER PRESTAR EL SERVICIO ES OBLIGATORIO PRESENTAR EN FOTOGRAFÍA EL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN POR AMBAS CARAS.

1.2. ASISTENCIA JURIDICA PRESENCIAL

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES EN CASO DE SOLICITAR ACOMPAÑAMIENTO PROFESIONAL JURIDICO, ATENDERÁN ESTA DE MANERA PRESENCIAL Y BRINDARÁ SOPORTE JURÍDICO. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ MÁXIMO POR TRES (3) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE MÁXIMO POR EVENTO DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000)
- b. EL PRESENTE SERVICIO DE ASISTENCIA NO ES TRANSFERIBLE, SOLO APLICA PARA EL ASEGURADO QUE APARECE EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
- c. EL ASEGURADO TENDRÁ DERECHO AL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA PRESENCIAL CUANDO TENGA INQUIETUDES EN LAS SIGUIENTES RAMAS DEL DERECHO:
 - LABORAL
 - FAMILIA
 - ADMINISTRATIVO
 - NOTARIADO
 - CIVIL
- d. EL SERVICIO DE CONSULTORÍA SE REALIZARÁ SOBRE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL TITULAR, ESTE SERVICIO SÓLO INCLUYE CONCEPTOS BÁSICOS Y GENERALES. ESTOS CONCEPTOS NO COMPROMETEN LA RESPONSABILIDAD DE AXA COLPATRIA.
- e. AXA COLPATRIA NO PODRÁN GARANTIZAR LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES QUE EL ASEGURADO ADELANTE CON BASE EN EL CONCEPTO BRINDADO EN EL PRESENTE SERVICIO DE ASISTENCIA.
- f. PARA PODER PRESTAR EL SERVICIO ES OBLIGATORIO PRESENTAR EN FOTOGRAFÍA EL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN, POR AMBAS CARAS.
- g. SOLO APLICA EN CIUDADES PRINCIPALES DE COLOMBIA DE PERÍMETRO URBANO.
- h. LA ASESORÍA JURÍDICA PRESENCIAL SE PRESTARÁ A DOMICILIO ÚNICAMENTE A LA DIRECCIÓN REGISTRADA AL MOMENTO DE ADQUIRIR LA PÓLIZA CON AXA COLPATRIA Y A LA DIRECCIÓN DE RESIDENCIA DEL ASEGURADO.

1.3. GRUA Y/O REMOLQUE EN CASO DE ACCIDENTE.

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES EN CASO

DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO QUE IMPIDA LA MOVILIDAD Y/O CONDUCCIÓN DE LA BICICLETA Y/O PATINETA, TE COORDINAREMOS UNA GRÚA PARA LLEVARLA HASTA TU HOGAR O TALLER SELECCIONADO. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ MÁXIMO POR TRES (3) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE MÁXIMO POR EVENTO DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000)
- b. EL PRESENTE SERVICIO DE ASISTENCIA NO ES TRANSFERIBLE, SOLO APLICA PARA EL ASEGURADO QUE APARECE EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
- c. EL EVENTO OCURRIDO DEBE SER SÚBITO, REPENTINO Y REPORTADO EN LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA, DENTRO DE LAS VEINTICUATRO (24) HORAS DESPUÉS DE OCURRIDO EL EVENTO PARA PRESTAR LA ASISTENCIA, DE LO CONTRARIO NO APLICARA LA SOLICITUD.
- d. PARA LA ASISTENCIA, SE SOLICITARÁ FOTOGRAFÍA DE LA BICICLETA Y/O PATINETA CON ABOLLADURAS, RASPADURAS O INFORME POLICIAL DEL ACCIDENTE DE TRÁNSITO. EL LÍMITE DE TRASLADO DE LA MOTOCICLETA ES MÁXIMO DE 25 KM DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO. ESTA ASISTENCIA APLICA EN EL HORARIO DE 6:00 A. M. HASTA 11:59 P. M.
- e. PARA PODER PRESTAR EL SERVICIO ES OBLIGATORIO PRESENTAR EN FOTOGRAFÍA DE LA CEDULA DE CIUDADANÍA.
- f. EN LOS CASOS DE SOLICITAR ASISTENCIA INMEDIATA EN DONDE EL AFILIADO NO PUEDE ESPERAR, SE PODRÁ REALIZAR REEMBOLSOS POR LOS GASTOS OCASIONADOS DE DICHA ASISTENCIA HASTA EL LÍMITE DEFINIDO, ESTOS SE REALIZARÁN DE ACUERDO CON LOS SOPORTES DOCUMENTALES REQUERIDOS. (CERTIFICACIÓN BANCARIA, DECLARACIÓN DE LOS HECHOS, FOTO DE CÉDULA, FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA DE COMPRA, O SERVICIO SEGÚN EL TIPO DE ASISTENCIA).
- g. EN CASO DE DETECTARSE INCONSISTENCIA EN LA INFORMACIÓN, AXA COLPATRIA SOLICITARÁ: CARTA ACLARATORIA Y CARTA DE AUTORIZACIÓN. TODA LA DOCUMENTACIÓN SERÁ ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A clientes@asistenciapluscolombia.com
- h. NO APLICA LOS SERVICIOS QUE EL ASEGURADO HAYA CONCERTADO POR SU CUENTA SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO DE AXA COLPATRIA, DEBE EXISTIR UNA AUTORIZACIÓN CON ANTELACIÓN DEL ASESOR DEL CONTACT CENTER.

1.4. CARRO TALLER EN CASO DE ACCIDENTE

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES EN CASO DE QUE LA BICICLETA Y/O PATINETA DEL ASEGURADO REQUIERA CAMBIO DE LLANTA POR PINCHADA O POR BATERÍA, EL PROVEEDOR DESIGNADO, SE ENCARGARÁ DE PONER A DISPOSICIÓN DEL ASEGURADO UN PROVEEDOR PARA PRESTAR EL SERVICIO ASISTENCIAL HASTA POR EL VALOR MÁXIMO

ESTIPULADO EN ESTE DOCUMENTO. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ MÁXIMO POR TRES (3) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE MÁXIMO POR EVENTO DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000)
- b. EL PRESENTE SERVICIO DE ASISTENCIA NO ES TRANSFERIBLE, SOLO APLICA PARA EL ASEGURADO QUE APARECE EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
- c. EL EVENTO OCURRIDO DEBE SER SÚBITO, REPENTINO Y REPORTADO EN LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA, DENTRO DE LAS VEINTICUATRO (24) HORAS DESPUÉS DE OCURRIDO EL EVENTO PARA PRESTAR LA ASISTENCIA, DE LO CONTRARIO NO APLICARA LA SOLICITUD.
- d. PARA LA ASISTENCIA, SE SOLICITARÁ FOTOGRAFÍA DE LA BICICLETA Y/O PATINETA CON ABOLLADURAS, EL LÍMITE DE TRASLADO DE LA MOTOCICLETA ES MÁXIMO DE 25 KM DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO. ESTA ASISTENCIA APLICA EN EL HORARIO DE 6:00 A. M. HASTA 09:00 P. M.
- e. SE SOLICITARÁ CEDULA DEL TITULAR DEL SEGURO, TARJETA DE PROPIEDAD DE LA BICICLETA Y VIDEO DE LA BICICLETA COMO EVIDENCIA.
- f. APLICA ÚNICAMENTE SI LA BICICLETA Y/O PATINETA SE ENCONTRABA EN CAMINO HACIA ALGÚN DESTINO. NO APLICA SI LA BICICLETA Y/O PATINETA SE ENCUENTRA EN PARQUEADERO, DENTRO DE UNA CASA O CUALQUIER SITIO GUARDADA.

1.5. LLANTAS ESTALLADAS

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES EN CASO DE QUE EL ASEGURADO LO REQUIERA, CUBRIMOS LOS COSTOS DE REPARACIÓN O REEMPLAZO EN CASO DE LLANTA O LLANTAS ESTALLADAS, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ MÁXIMO POR TRES (3) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE MÁXIMO POR EVENTO DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000)
- b. EL PRESENTE SERVICIO DE ASISTENCIA NO ES TRANSFERIBLE, SOLO APLICA PARA EL ASEGURADO QUE APARECE EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
- c. EL EVENTO OCURRIDO DEBE SER SÚBITO, REPENTINO Y REPORTADO EN LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA DENTRO DE LAS VEINTICUATRO (24) HORAS DESPUÉS DE OCURRIDO EL EVENTO PARA PRESTAR LA ASISTENCIA, DE LO CONTRARIO NO APLICARA LA SOLICITUD.
- d. PARA LA ASISTENCIA, SE SOLICITARÁ FOTOGRAFÍA DE LA BICICLETA Y/O PATINETA DONDE SE EVIDENCIE EL ESTADO DE LA LLANTA O DE LAS LLANTAS.
- e. APLICA PARA LLANTAS QUE CUMPLAN CON LAS CARACTERÍSTICAS DE ANCHO Y ALTO ORIGINALES DE LA

BICICLETA Y/O PATINETA, INDICADAS POR EL FABRICANTE DE LA BICICLETA Y/O PATINETA.

- f. APLICA SOLAMENTE PARA EL COSTO DE LA LLANTA, DE ACUERDO CON LOS SOPORTES DOCUMENTALES REQUERIDOS. CUALQUIER OTRO COSTO ADICIONAL SERÁ ASUMIDO POR EL PORTADOR. ESTA COBERTURA NO CUBRE DAÑOS POR MONTAJE Y/O DESMONTAJE INAPROPIADO, O MAL ASENTAMIENTO DEL RIN.
- g. EL ASEGURADO DEBERÁ COMUNICARSE A LAS LÍNEAS DE AXA COLPATRIA, REPORTAR EL EVENTO PARA LUEGO SOLICITAR REEMBOLSO. SE SOLICITARÁ:
- FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
 - CARTA DECLARATORIA DE HECHOS CON FIRMA Y HUELLA DONDE ESPECIFICA MODO, TIEMPO Y LUGAR DEL EVENTO.
 - VIDEO Y/O FOTOS DE LA LLANTA O DE LAS LLANTAS
 - FOTOCOPIA DE LA CEDULA
 - TARJETA DE PROPIEDAD DE LA BICICLETA Y/O FACTURA LEGAL DE LA PATINETA
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA DEL ASEGURADO.

1.6. ROTURA DE ACCESORIOS DE LA BICICLETA Y/O PATINETA

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES CUBRIRÁ, EN CASO DE QUE EL ASEGURADO LO REQUIERA POR ACCIDENTE Y/O CAÍDA EN LA BICICLETA Y/O PATINETA, LOS GASTOS DE REEMPLAZO DE LA CANASTILLA, LOS ESPEJOS, LAS LUCES DELANTERAS Y TRASERAS, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO, Y DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA, SI COMO CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE SE PRODUCE LA ROTURA DE ALGUNO DE DICHS ACCESORIOS DE LA BICICLETA ASEGURADA. ESTA COBERTURA APLICA BAJO LA MODALIDAD DE REEMBOLSO (SOLICITUD DE REGISTRO FOTOGRÁFICO) Y PREVIA COMUNICACIÓN POR PARTE DEL ASEGURADO REPORTANDO LA EMERGENCIA AL CONTACT CENTER. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ MÁXIMO POR TRES (3) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE MÁXIMO POR EVENTO DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000)
- EL PRESENTE SERVICIO DE ASISTENCIA NO ES TRANSFERIBLE, SOLO APLICA PARA EL ASEGURADO QUE APARECE EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA. EL DUEÑO DE LA BICICLETA Y/O PATINETA DEBE SER EL PORTADOR REGISTRADO.
- EL EVENTO OCURRIDO DEBE SER SÚBITO, REPENTINO Y REPORTADO EN LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA DENTRO DE LAS VEINTICUATRO (24) HORAS DESPUÉS DE OCURRIDO EL EVENTO PARA PRESTAR LA ASISTENCIA, DE LO CONTRARIO NO APLICARÁ LA SOLICITUD.
- UNA VEZ EL ASEGURADO SE COMUNIQUE A LAS LÍNEAS DEL CALL CENTER, UNO DE LOS ASESORES LE BRINDARÁ

AUTORIZACIÓN E INFORMACIÓN PARA QUE SOLICITE REEMBOLSO AL CORREO ELECTRÓNICO:

usuario@asistenciapluscolombia.com

- SE SOLICITARÁ VIDEO DE LA BICICLETA Y/O PATINETA DONDE SE EVIDENCIE EL DAÑO DEL ACCESORIO.
- EL ASEGURADO DEBERÁ ADJUNTAR POR CORREO ELECTRÓNICO:
 - FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA DEL ACCESORIO DAÑADO Y REPORTADO.
 - FOTOCOPIA DE LA CEDULA POR AMBAS CARAS.
 - TARJETA DE PROPIEDAD DE LA BICICLETA Y/O FACTURA LEGAL DE LA PATINETA.
 - CERTIFICADO BANCARIO.
 - CARTA CON FIRMA Y HUELLA DECLARATORIA DE LOS HECHOS DONDE ESPECIFIQUE MODO, TIEMPO Y LUGAR DEL EVENTO.
- LA ASISTENCIA, NO APLICA POR HURTO DE LOS ACCESORIOS, ÚNICAMENTE POR DAÑO ACCIDENTAL.

1.7. ORIENTACION ESCOLAR

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES EN CASO DE SOLICITUD DEL ASEGURADO, SE BRINDARÁ ORIENTACIÓN ESCOLAR DE MANERA TELEFÓNICA O POR VIDEO LLAMADA, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ MÁXIMO POR TRES (3) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE MÁXIMO POR EVENTO DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000)
- APLICA ÚNICAMENTE PARA LOS HIJOS DEL ASEGURADO DE LA PÓLIZA VINCULADA A ESTE ANEXO.
- APLICA ÚNICAMENTE PARA MENORES DE 05 A 14 AÑOS Y QUE AL MOMENTO DE LA ASISTENCIA ESTÉN ACOMPAÑADOS POR UN ADULTO RESPONSABLE AUTORIZADO POR EL ASEGURADO.
- APLICA ÚNICAMENTE EN EL HORARIO DE: 09AM A 06:00PM LOS SIETE DÍAS DE LA SEMANA.
- EL ASEGURADO DEBERÁ SOLICITAR LA ASISTENCIA CON UN TIEMPO DE 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN PARA RECIBIR LA ASISTENCIA.
- APLICA ÚNICAMENTE PARA ORIENTACIÓN, EL PROFESIONAL ESCOLAR NO ESTARÁ AUTORIZADO PARA REALIZAR TAREAS, TRABAJOS, PRESENTACIONES Y DEMÁS ACTIVIDADES QUE SEAN RESPONSABILIDAD DEL ESTUDIANTE.
- APLICA ÚNICAMENTE PARA: BÁSICA PRIMARIA, SECUNDARIA Y BACHILLERATO HASTA EL GRADO 9°.

1.8. ACOMPAÑAMIENTO (ESCOLTA) EN RUTA FUERA DE LA CIUDAD

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES A

SOLICITUD DEL ASEGURADO, SE BRINDARÁ ACOMPAÑAMIENTO EN RUTA CUANDO SE PRACTIQUE EL CICLISMO FUERA DE LA CIUDAD. ACOMPAÑAMOS EN MOTO AL ASEGURADO DURANTE SU RECORRIDO EN BICICLETA Y/O PATINETA. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ MÁXIMO POR TRES (3) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE MÁXIMO POR EVENTO DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000)
 - b. EL PRESENTE SERVICIO DE ASISTENCIA NO ES TRANSFERIBLE, SOLO APLICA PARA EL ASEGURADO QUE APARECE EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
 - c. EL EVENTO OCURRIDO DEBE SER SÚBITO, REPENTINO Y REPORTADO EN LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA DE AXA COLPATRIA DENTRO DE LAS VEINTICUATRO (24) HORAS DESPUÉS DE OCURRIDO EL EVENTO PARA PRESTAR LA ASISTENCIA, DE LO CONTRARIO NO APLICARÁ LA SOLICITUD.
 - d. ES REQUISITO PRESENTAR FOTOS, VIDEO Y/O INFORME POLICIAL DE ACCIDENTES DE TRANSITO DE LOS HECHOS OCURRIDOS.
 - e. ESTA ASISTENCIA CUBRE HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO, ÚNICAMENTE DAÑOS A TERCEROS O DAÑOS A BIENES PRESENTANDO LA(S) FACTURA(S) CORRESPONDIENTE A LOS DAÑOS CAUSADOS POR EL ASEGURADO.
 - f. SOPORTES DOCUMENTALES SUGERIDOS:
 - SOPORTE DE REGISTRO DE LA BICICLETA CON FECHA PREVIA AL EVENTO OCURRIDO EN <https://registrobicibogota.movilidadbogota.gov.co> O EN <https://www.biciregistro.co>
 - CARTA ACLARATORIA DE LOS HECHOS, INDICANDO MODO, TIEMPO Y LUGAR, LA CUAL DEBE IR FIRMADA CON HUELLA DEL ASEGURADO.
 - FOTO DE CÉDULA POR AMBAS CARAS.
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
 - FACTURA(S) LEGAL(ES) ELECTRÓNICA(S) DE LOS DAÑOS CAUSADOS POR EL ASEGURADO.
- PARA LA ASISTENCIA POR REEMBOLSO, EL ASEGURADO DEBERÁ ENVIAR AL CORREO ELECTRÓNICO: usuario@asistenciapluscolombia.com
- f. EL ASEGURADO DEBERÁ ADJUNTAR LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN PARA EL REEMBOLSO:
 - FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO POR CONCEPTO DE “ACOMPAÑAMIENTO O SERVICIO DE ESCOLTA”.
 - FOTOCOPIA DE LA CEDULA POR AMBAS CARAS.
 - TARJETA DE PROPIEDAD DE LA BICICLETA Y/O FACTURA LEGAL DE LA PATINETA.
 - CERTIFICADO BANCARIO.
 - CARTA CON FIRMA Y HUELLA DECLARATORIA DE LOS HECHOS DONDE ESPECIFIQUE MODO, TIEMPO Y LUGAR DEL EVENTO.

1.9. AUXILIO POR RCE CICLISTA DAÑOS Y/O GASTOS DE DEFENSA

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES EN CASO DE QUE EL ASEGURADO LO REQUIERA Y SOLICITE LA ASISTENCIA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO, PODRÁ CONTAR CON UN AUXILIO ECONÓMICO POR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS Y/O EN CASO DE SER REQUERIDO, CUBRIRÁ LOS GASTOS DE DEFENSA JUDICIALES. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ MÁXIMO POR TRES (3) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE MÁXIMO POR EVENTO DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000)
- b. EL PRESENTE SERVICIO DE ASISTENCIA NO ES TRANSFERIBLE, SOLO APLICA PARA EL ASEGURADO QUE APARECE EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
- c. EL EVENTO OCURRIDO DEBE SER SÚBITO, REPENTINO Y REPORTADO EN LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA DE AXA COLPATRIA DENTRO DE LAS VEINTICUATRO (24) HORAS DESPUÉS DE OCURRIDO EL ACCIDENTE PARA PRESTAR LA

1.10. EMERGENCIA DENTAL EN CASO DE ACCIDENTE.

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES EN CASO DE ACCIDENTE DEL ASEGURADO CON AXA COLPATRIA, SE BRINDARÁ ATENCIÓN POR EMERGENCIA DENTAL. TENEMOS COBERTURA EN CASOS DE URGENCIAS COMO DOLOR O TRAUMAS DENTALES DEBIDOS AL ACCIDENTE. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

ASISTENCIA, DE LO CONTRARIO NO APLICARA PARA LA ASISTENCIA.

- d. LA PÓLIZA DEBE ESTAR VIGENTE EN LA FECHA DE LA OCURRENCIA DEL ACCIDENTE.
- e. APLICA COMO CONSECUENCIA DE UNA URGENCIA ODONTOLÓGICA, POR ACCIDENTE. TENDRÁ COBERTURA CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES TRATAMIENTOS O ATENCIONES ODONTOLÓGICAS:
 - RESTAURADORA Y OPERATORIA: AMALGAMAS (CALZA DENTAL GRIS), RESINAS (CALZA DENTAL BLANCA) E IONÓMEROS DE VIDRIO (CALZA DENTAL BLANCA).
 - CIRUGÍA: EXODONCIAS O EXTRACCIONES SIMPLES EN DIENTES PERMANENTES (ES EL PROCEDIMIENTO POR EL QUE SE PRACTICA EL RETIRO DE UN DIENTE O PARTE DE ÉL DE LA CAVIDAD ORAL, MEDIANTE UNAS TÉCNICAS Y UN INSTRUMENTAL ESPECÍFICOS, SIN QUE IMPLIQUE PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS QUE REQUIERAN REMOCIÓN DE TEJIDOS COMO HUESO O ENCÍA). EXODONCIAS O EXTRACCIONES SIMPLES EN DIENTES FRACTURADOS.
- f. NO APLICA PARA OTROS PROCEDIMIENTOS NO MENCIONADOS EN ESTA ASISTENCIA.
- g. ESTA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR REEMBOLSO, DONDE EL ASEGURADO DEBERÁ REPORTAR INICIALMENTE EL ACCIDENTE A NUESTRAS LÍNEAS DE EMERGENCIA DE AXA COLPATRIA Y UN ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE LE BRINDARÁ AL ASEGURADO, AUTORIZACIÓN PARA QUE SOLICITE REEMBOLSO. DEBERÁ ENVIAR AL CORREO ELECTRÓNICO:

usuario@asistenciapluscolombia.com

LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:

- FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO POR CONCEPTO DEL PROCEDIMIENTO DENTAL PRESTADO.
- FOTOCOPIA DE LA CEDULA POR AMBAS CARAS.
- TARJETA DE PROPIEDAD DE LA BICICLETA Y/O FACTURA LEGAL DE LA PATINETA.
- CERTIFICADO BANCARIO.
- CARTA CON FIRMA Y HUELLA DECLATORIA DE LOS HECHOS DONDE ESPECIFIQUE MODO, TIEMPO Y LUGAR DEL EVENTO.

CAPITULO II – EXCLUSIONES PARA TODAS LAS ASISTENCIAS.

AXA COLPATRIA QUEDARÀ LIBERADA DE TODA RESPONSABILIDAD BAJO EL PRESENTE ANEXO, CUANDO LA SOLICITUD DE ASISTENCIA SE PRESENTE COMO CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

- a. LOS SERVICIOS QUE EL ASEGURADO HAYA CONCERTADO POR SU CUENTA SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO DE LA RED DE PROVEEDORES DE AXA COLPATRIA, DEBE EXISTIR UNA

AUTORIZACIÓN CON ANTELACIÓN DEL ASESOR DEL CONTACT CENTER DE AXA COLPATRIA

- a. LAS ASISTENCIAS QUE NO ESTÉN INCLUIDAS DENTRO DE ESTE CONDICIONADO.
- b. LOS DAÑOS PRODUCIDOS POR NO OBSERVARSE LAS INSTRUCCIONES CONTENIDAS EN LOS MANUALES DE LOS FABRICANTES RESPECTO DEL USO DEL BIEN GARANTIZADO.
- c. LOS DAÑOS CAUSADOS POR DOLO O MALA FE DEL ASEGURADO.
- d. LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO TALES COMO PERO NO LIMITADOS A INUNDACIONES, TERREMOTO, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.
- e. HECHOS DERIVADOS DE TERRORISMO, MOTÍN O TUMULTO POPULAR.
- f. HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE HECHOS DE LAS FUERZAS O CUERPOS DE SEGURIDAD Y/O CASOS FORTUITOS.
- g. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIACTIVA.
- h. LIBERACIÓN DE CALOR, IRRADIACIONES O EXPLOSIONES PROVENIENTES DE FUSIÓN DE ÁTOMOS O RADIOACTIVIDAD E INCLUSO DE LAS RADIACIONES PROVOCADAS POR LA ACELERACIÓN ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS.
- i. IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
- j. CUALQUIER PANDEMIA DECLARADA POR LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS).
- k. TODO LO QUE SE PRODUZCA CON OCASIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN APUESTAS, RIÑAS O DESAFÍOS.
- l. ACTOS DE GUERRA INTERIOR O EXTERIOR, REVOLUCIÓN, REBELIÓN, SEDICIÓN, ASONADA O ACTOS VIOLENTOS MOTIVADOS POR CONMOCIÓN SOCIAL O POR APLICACIÓN DE LA LEY MARCIAL, PRESTACIÓN DEL SERVICIO MILITAR, NAVAL, AÉREO O DE POLICÍA. TAMPOCO APLICA FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO, TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTOS, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, HURACANES, TEMPESTADES CICLÓNICAS, ENTRE OTROS.
- m. DAÑOS O HURTOS AL VEHÍCULO, ORIGINADOS O ADQUIRIDOS ANTES DE LA CONTRATACIÓN DE ESTAS ASISTENCIAS. NO APLICA INCLUSO SI EL ASEGURADO DECLARA QUE OCURRIÓ ANTES DE CONTRATAR EL SEGURO.
- n. PARA LAS ASISTENCIAS DE LAS BICICLETAS Y/O PATINETAS NO APLICA PARA LAS BICICLETAS QUE HAYAN SIDO MODIFICADAS, PREPARADAS, O DESTINADAS A CUALQUIER COMPETENCIA DEPORTIVA.
- o. QUEDAN EXCLUIDAS TODAS AQUELLAS BICICLETAS QUE SEAN UTILIZADAS PARA COMPETENCIAS, CARRERAS O SIMILARES, ACTIVIDADES RECREATIVAS DE FINES DE SEMANA Y NO SERÁN OBJETO DE COBERTURA DE LA PRESENTE ASISTENCIA.

CAPITULO III – CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODO EL CONTRATO

A. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD MÁXIMA

La prestación de cualquiera de los servicios de asistencia descritos en el presente anexo no implica aceptación de responsabilidad por parte de AXA COLPATRIA, y el alcance del servicio de asistencia se limita únicamente a lo dispuesto en el capítulo I salvo las excepciones del capítulo II.

AXA COLPATRIA, quedará eximida de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor, caso fortuito o por decisión autónoma del asegurado o de quien represente sus intereses, al momento de prestarse la asistencia, la red de proveedores no pueda efectuar cualquiera de las asistencias previstas en este anexo.

Así mismo AXA COLPATRIA no se responsabiliza de los retrasos debido a las especiales características que pueda conllevar la prestación de la asistencia.

Los costos de los servicios de asistencia adicionales no discriminados en este anexo, así como los pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, correrán por cuenta exclusiva del asegurado. Para lo anterior, AXA COLPATRIA indicará al asegurado previo a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.

AXA COLPATRIA otorgará garantía sobre los servicios de asistencia prestados.

B. PAGO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

El pago del valor de la asistencia es obligación del tomador/asegurado de la póliza a la cual accede el presente anexo y deberá efectuarse dentro del plazo pactado y señalado en la caratula de la póliza.

C. TERMINACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

La mora en el pago del valor de la prima producirá la terminación automática del anexo y dará derecho a AXA COLPATRIA a exigir el pago del valor proporcional del tiempo transcurrido entre la celebración de este y su terminación, y de los gastos causados con ocasión de la expedición del anexo.

D. SUBSIDIARIEDAD DEL ANEXO DE ASISTENCIA

La revocación o la terminación de la póliza a la cual accede el presente anexo implica la revocación o terminación de las asistencias que por este anexo se otorgan.

E. TÉRMINO DE GARANTÍA REFERENTE A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

Cualquier requerimiento o reclamación, referente a la prestación

de los servicios de asistencia debe ser presentada dentro de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se

produzca la solicitud del servicio.

CAPITULO IV – DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Para efectos de la asistencia, las expresiones o vocablos relacionados a continuación, tendrán el siguiente significado:

Vigencia: Periodo de tiempo en el que el asegurado puede acceder a las asistencias del producto. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan. Para este producto la vigencia es el determinado en la caratula de la póliza.

Ciudades Principales: Ciudades principales denominadas en el presente reglamento; Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Martha, Ibagué, Neiva, Villavicencio y Tunja.

Fecha de inicio vigencia: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece AXA COLPATRIA estarán a disposición del asegurado y los servicios iniciarán con la misma vigencia de la póliza.

Evento: Cada suceso que implique la prestación de un servicio de asistencia o un servicio de reembolso por auxilio, contemplado en el presente reglamento, de acuerdo con los términos y condiciones estipulados.

Servicios: Los servicios asistenciales o reembolsables, contemplados en el presente reglamento.

Prestación de asistencia: Cuando el asegurado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos y condiciones, características y limitaciones establecidas en el presente reglamento, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

Accidental: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al asegurado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

Emergencia: Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del asegurado.

Límite reembolsable y asistencial según evento: El tope de cobertura en cada servicio asistencial o por reembolso definido en el presente reglamento.

Perjuicio: Daño moral o material que una persona o una cosa causa en el patrimonio o en la salud o el bienestar del asegurado.



Valor real de perjuicio: Valor económico real de la afectación al patrimonio o la salud o el bienestar del asegurado según factura legal.

Soportes documentales requeridos: Listado de documentos solicitados por el proveedor de AXA COLPATRIA al asegurado para proceder con el servicio reembolsable y en algunos eventos servicio asistencial.

Factura Legal Electrónica: Documento de índole comercial que indica la compraventa de un producto o servicio, realizado con todos los parámetros establecidos por el código de comercio colombiano a la fecha. Factura legal electrónica de compra de acuerdo con las exigencias del código de comercio colombiano y a la resolución 094 de 2020 expedida por la DIAN, donde nos indica que la factura del bien o servicio que adquirimos debe ser en medio electrónico y todos los establecimientos de comercio deben cumplir con este requisito a partir del 1 de noviembre de 2020.

Perímetro Urbano: Limitación geográfica definida para restringir la cabecera correcta de una ciudad.

Periodo de carencia: Es el tiempo durante el cual, no tienen cobertura los hechos y/o amparos detallados en este anexo. El periodo de carencia será de veinticuatro (24) horas a partir del momento de la activación de la asistencia.

Proveedor Asistencia: Asistencia Plus Colombia.

CAPÍTULO V - CENTRAL DE ALARMA

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, podrás ponerte en contacto con la Central de Alarma las 24 horas del día durante todo el año marcando a través de las líneas de atención:

- (+601) 489 83 13
- (+57) 300 912 80 03
- (+57) 304 333 79 99

Correo electrónico usuario@asistenciapluscolombia.com

Los servicios de asistencia son prestados por Asistencia Plus Colombia.



www.axacolpatria.co



Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C.

Líneas de atención: Bogotá (60-1) 423 57 57 • Resto del país 01 8000 512 620

#247 desde tu celular

05/05/2025-1306-A-07-BICIPATI/MAY2025-D001
05/05/2025-1306-NT-A-07-BICIPATI/MAY2025
01/03/2024-1306-P-07-HOGAR/INTEGRAL24-D001