AXA COLPATRIA



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Anexo de Asistencia vehículo protegido

AXA COLPATRIA Seguros S.A.

16/10/2026–1306-A-07-AUTOCONT/AGO2026-D00I
16/10/2026–1306-NT-A-07- AUTOCONT /AGO2026
01/03/2024-1306-P-07-HOGAR/INTEGRAL24-D00I


Know You Can

AXA COLPATRIA Seguros S.A.
Anexo de Asistencia vehículo protegido

Condiciones Generales

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., EN ADELANTE AXA COLPATRIA, CON SUJECIÓN A LAS CONDICIONES DEL PRESENTE ANEXO Y A LOS LÍMITES INDICADOS EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA, OTORGA DURANTE SU VIGENCIA LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN Y LOCALIZACIÓN Y LOS AUXILIOS ECONÓMICOS SEÑALADOS A CONTINUACIÓN., SIN PERJUICIO DE LAS EXCLUSIONES PREVISTAS EN EL ACÁPITE 2.

ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC) PRESTARÁ LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN Y LOCALIZACIÓN Y EFECTUARÁ MATERIALMENTE LOS REEMBOLSOS CORRESPONDIENTES A LOS AUXILIOS ECONÓMICOS PREVIAMENTE RECONOCIDOS POR AXA COLPATRIA, ACTUANDO POR CUENTA Y ORDEN DE ESTA ÚLTIMA.

CAPITULO I
AMPAROS Y EXCLUSIONES

TODOS LOS LÍMITES Y CANTIDAD DE EVENTOS A LOS QUE PUEDE ACCEDER EL ASEGURADO SE ENCUENTRAN DETALLADOS EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA

1. ASISTENCIAS

1.1. ASISTENCIA DE ORIENTACIÓN, LOCALIZACIÓN DE TALLERES Y AUXILIO ECONÓMICO PARA VIDRIOS LATERALES Y/O CHAPAS PRINCIPALES

EN CASO DE QUE EL VEHÍCULO REGISTRADO PRESENTE DAÑOS EN LOS VIDRIOS LATERALES PRINCIPALES O EN LAS CHAPAS MECÁNICAS DE LAS PUERTAS O DEL BAÚL, COMO CONSECUENCIA DIRECTA DE UN HURTO CALIFICADO DE BIENES UBICADOS AL INTERIOR DEL VEHÍCULO O DE UNA TENTATIVA DE HURTO DEMOSTRABLE CON EVIDENCIA DE ACCESO FORZADO, AXA COLPATRIA, A TRAVÉS DE ASISTENCIA PLUS COLOMBIA (APC), PRESTARÁ AL ASEGURADO UN SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y LOCALIZACIÓN DE ALTERNATIVAS DE REPARACIÓN.

UNA VEZ REPORTADO Y VALIDADO EL EVENTO, APC IDENTIFICARÁ, MEDIANTE HERRAMIENTAS DE CONSULTA, LLAMADAS TELEFÓNICAS Y BÚSQUEDAS REALIZADAS CON FUNDAMENTO EN LA UBICACIÓN INFORMADA POR EL ASEGURADO, UNO O MÁS ESTABLECIMIENTOS QUE PUEDAN ATENDER LA REPARACIÓN O REPOSICIÓN REQUERIDA. APC INFORMARÁ AL ASEGURADO POR LO MENOS UNA ALTERNATIVA DISPONIBLE.

LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA TENDRÁ CARÁCTER ORIENTATIVO Y BUSCARÁ FACILITAR AL ASEGURADO LA UBICACIÓN DE UNA ALTERNATIVA DE ATENCIÓN CERCANA O ADECUADA A LAS CARACTERÍSTICAS DEL EVENTO. LA ELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO, LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO, LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN, LA DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS, LA CALIDAD DE LA REPARACIÓN Y LAS CONDICIONES COMERCIALES OFRECIDAS POR EL TALLER SERÁN RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL ASEGURADO Y DEL ESTABLECIMIENTO ELEGIDO.

ADICIONALMENTE, CUANDO EL EVENTO SEA PROCEDENTE Y SE CUMPLAN LAS CONDICIONES DE ESTA ASISTENCIA,

APC, EN NOMBRE Y POR CUENTA DE AXA COLPATRIA, RECONOCERÁ AL ASEGURADO UN AUXILIO ECONÓMICO POR EL VALOR DE LA REPARACIÓN O REPOSICIÓN EFECTIVAMENTE REALIZADA, HASTA EL LÍMITE INDICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA.

a) EL LÍMITE ECONÓMICO MÁXIMO DEL AUXILIO SE ENCUENTRA INDICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA.
b) EL SERVICIO NO ES TRANSFERIBLE, SOLO APLICA PARA EL ASEGURADO Y PLACA INDICADOS EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
c) EL EVENTO DEBERÁ CORRESPONDER EXCLUSIVAMENTE A UN HURTO CALIFICADO DE BIENES CONTENIDOS AL INTERIOR DEL VEHÍCULO O A UNA TENTATIVA DE HURTO CALIFICADO, EXISTIENDO EVIDENCIA DE ACCESO FORZADO AL AUTOMOTOR. ESTA EVENTUALIDAD, PODRÁ ACREDITARSE CON BASE A LO ESTABLECIDO EN EL LITERAL h).
d) EL ASEGURADO DEBERÁ INFORMAR LA OCURRENCIA DEL EVENTO A TRAVÉS DE LOS CANALES INDICADOS EN ESTE ANEXO, DENTRO DE LOS TRES (3) DÍAS SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE LO HAYA CONOCIDO O DEBIDO CONOCER.
e) PARA ACCEDER OPORTUNAMENTE AL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y LOCALIZACIÓN, EL ASEGURADO DEBERÁ COMUNICARSE CON APC ANTES DE REQUERIR DICHO SERVICIO. LA FALTA DE SOLICITUD PREVIA DE LA ORIENTACIÓN NO PRODUCIRÁ, POR SÍ SOLA, LA PÉRDIDA DEL DERECHO AL AUXILIO ECONÓMICO. EL SERVICIO DE LOCALIZACIÓN DE TALLERES PODRÁ SER PROGRAMADO DE ACUERDO CON LA DISPONIBILIDAD Y REQUERIMIENTOS DEL ASEGURADO.
f) EL VALOR DEL AUXILIO CORRESPONDERÁ AL VALOR REAL DEL PERJUICIO PATRIMONIAL, MÁXIMO EL LÍMITE DEFINIDO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
g) EL ASEGURADO PODRÁ ELEGIR LIBREMENTE EL ESTABLECIMIENTO DONDE REALIZARÁ LA REPARACIÓN. LA RECOMENDACIÓN O INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR APC NO CONSTITUYE GARANTÍA SOBRE EL TALLER, SUS PRECIOS, SUS REPUESTOS, SUS TIEMPOS DE ATENCIÓN NI LA CALIDAD DEL SERVICIO CONTRATADO.
h) PARA SOLICITAR EL AUXILIO ECONÓMICO, EL ASEGURADO DEBERÁ PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN Y LOS SOPORTES NECESARIOS PARA ACREDITAR LA OCURRENCIA DEL EVENTO, SU RELACIÓN CON LA ASISTENCIA SOLICITADA Y EL VALOR EFECTIVAMENTE INCURRIDO EN LA REPARACIÓN. ENTRE LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS PODRÁN SOLICITARSE, SEGÚN LA NATURALEZA DEL EVENTO, LA DENUNCIA O CONSTANCIA CORRESPONDIENTE, REGISTROS FOTOGRÁFICOS Y/O VIDEOGRÁFICOS, DECLARACIÓN DE LOS HECHOS, DOCUMENTO DE IDENTIDAD, LICENCIA DE TRÁNSITO, FACTURA LEGAL ELETRÓNICA EXPEDIDA POR EL ESTABLECIMIENTO O PRESTADOR QUE HAYA REALIZADO LA REPARACIÓN U CUALQUIER OTRO DOCUMENTO QUE ACREDITE QUE EL ASEGURADO INCURRIÓ EN EL GASTO. .

i) EL AUXILIO ECONÓMICO SE RECONOCERÁ HASTA EL LÍMITE ESTABLECIDO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA. CUALQUIER VALOR QUE EXCEDA DICHO LÍMITE SERÁ ASUMIDO DIRECTAMENTE POR EL ASEGURADO.

j) EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y LOCALIZACIÓN SERÁ PRESTADO POR APC. LA PROCEDENCIA Y EL VALOR DEL AUXILIO ECONÓMICO, SE DETERMINARÁ UNA VEZ SE ENCUENTRE ACREDITADA LA OCURRENCIA DEL EVENTO Y SU CUANTÍA. EL REEMBOLSO CORRESPONDIENTE AL AUXILIO ECONÓMICO RECONOCIDO SERÁ EFECTUADO MATERIALMENTE POR APC, POR CUENTA Y ORDEN DE AXA COLPATRIA.
.

k) EL SERVICIO DE LOCALIZACIÓN DE TALLERES PODRÁ SER PROGRAMADO DE ACUERDO CON LA DISPONIBILIDAD Y REQUERIMIENTOS DEL ASEGURADO. LA GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO SE REALIZARÁ DENTRO DE UN PLAZO ESTIMADO DE TRES (3) DÍAS HÁBILES, CONTADOS A PARTIR DE LA SOLICITUD Y VALIDACIÓN DE LA ASISTENCIA

1.2. ASISTENCIA DE ORIENTACIÓN, LOCALIZACIÓN DE TALLERES Y AUXILIO ECONÓMICO PARA ESPEJOS AUTOMOVIL EN CASO DE HURTO CALIFICADO.

EN CASO DE HURTO CALIFICADO DE LOS ESPEJOS LATERALES PRINCIPALES DEL VEHÍCULO ASEGURADO, AXA COLPATRIA RECONOCERÁ UN AUXILIO ECONÓMICO, BAJO LA MODALIDAD DE REEMBOLSO, POR LOS GASTOS DE REPOSICIÓN EFECTIVAMENTE ASUMIDOS POR EL ASEGURADO, HASTA EL LÍMITE INDICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA.

APC PRESTARÁ EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y LOCALIZACIÓN Y EFECTUARÁ MATERIALMENTE EL REEMBOLSO.

UNA VEZ REPORTADO Y VALIDADO EL EVENTO, APC IDENTIFICARÁ, MEDIANTE HERRAMIENTAS DE CONSULTA, LLAMADAS TELEFÓNICAS Y BÚSQUEDAS REALIZADAS CON FUNDAMENTO EN LA UBICACIÓN INFORMADA POR EL ASEGURADO, UNO O MÁS ESTABLECIMIENTOS QUE PUEDAN ATENDER LA REPARACIÓN O REPOSICIÓN REQUERIDA. APC INFORMARÁ AL ASEGURADO POR LO MENOS UNA ALTERNATIVA DISPONIBLE.

LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA TENDRÁ CARÁCTER ORIENTATIVO Y BUSCARÁ FACILITAR AL ASEGURADO LA UBICACIÓN DE UNA ALTERNATIVA DE ATENCIÓN CERCANA O ADECUADA A LAS CARACTERÍSTICAS DEL EVENTO. LA ELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO, LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO, LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN, LA DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS, LA CALIDAD DE LA REPARACIÓN Y LAS CONDICIONES COMERCIALES OFRECIDAS POR EL TALLER SERÁN RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL ASEGURADO Y DEL ESTABLECIMIENTO ELEGIDO.

ADICIONALMENTE, CUANDO EL EVENTO SEA PROCEDENTE Y SE CUMPLAN LAS CONDICIONES DE ESTA ASISTENCIA, APC EN NOMBRE Y POR CUENTA DE AXA COLPATRIA RECONOCERÁ AL ASEGURADO UN AUXILIO ECONÓMICO POR EL VALOR DE LA REPARACIÓN O REPOSICIÓN EFECTIVAMENTE REALIZADA, HASTA EL LÍMITE INDICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA.

a) EL LÍMITE DE ESTE SERVICIO ESTÁ INDICADO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
b) EL SERVICIO NO ES

TRANSFERIBLE, SOLO APLICA PARA EL ASEGURADO Y PLACA INDICADOS EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.

c) EL VALOR DEL AUXILIO CORRESPONDERÁ AL VALOR REAL DEL PERJUICIO PATRIMONIAL, MÁXIMO EL LÍMITE DEFINIDO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.

d) EL ASEGURADO DEBERÁ INFORMAR LA OCURRENCIA DEL EVENTO A TRAVÉS DE LOS CANALES INDICADOS EN ESTE ANEXO, DENTRO DE LOS TRES (3) DÍAS SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE LO HAYA CONOCIDO O DEBIDO CONOCER.
PARA ACCEDER OPORTUNAMENTE AL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y LOCALIZACIÓN, EL ASEGURADO DEBERÁ COMUNICARSE CON APC ANTES DE REQUERIR DICHO SERVICIO. LA FALTA DE SOLICITUD PREVIA DE LA ORIENTACIÓN NO PRODUCIRÁ, POR SÍ SOLA, LA PÉRDIDA DEL DERECHO AL AUXILIO ECONÓMICO.

e) PARA SOLICITAR EL AUXILIO ECONÓMICO, EL ASEGURADO DEBERÁ PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN Y LOS SOPORTES NECESARIOS PARA ACREDITAR LA OCURRENCIA DEL EVENTO, SU RELACIÓN CON LA ASISTENCIA SOLICITADA Y EL VALOR EFECTIVAMENTE INCURRIDO EN LA REPARACIÓN. ENTRE LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS PODRÁN SOLICITARSE, SEGÚN LA NATURALEZA DEL EVENTO, LA DENUNCIA O CONSTANCIA CORRESPONDIENTE, REGISTROS FOTOGRÁFICOS Y/O VIDEOGRÁFICOS, DECLARACIÓN DE LOS HECHOS, DOCUMENTO DE IDENTIDAD, LICENCIA DE TRÁNSITO, FACTURA LEGAL ELETRÓNICA EXPEDIDA POR EL ESTABLECIMIENTO O PRESTADOR QUE HAYA REALIZADO LA REPARACIÓN U CUALQUIER OTRO DOCUMENTO QUE ACREDITE QUE EL ASEGURADO INCURRIÓ EN EL GASTO.

f) EL SERVICIO DE LOCALIZACIÓN DE TALLERES PODRÁ SER PROGRAMADO DE ACUERDO CON LA DISPONIBILIDAD Y REQUERIMIENTOS DEL ASEGURADO. LA GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO SE REALIZARÁ DENTRO DE UN PLAZO ESTIMADO DE DOS (2) A TRES (3) DÍAS HÁBILES, CONTADOS A PARTIR DE LA SOLICITUD Y VALIDACIÓN DE LA ASISTENCIA.

1.3. ASISTENCIA DE ORIENTACIÓN, LOCALIZACIÓN DE TALLERES Y AUXILIO ECONÓMICO PARA ACCESORIOS PROTEGIDOS AUTOMOVIL EN CASO DE HURTO CALIFICADO

EN CASO DE HURTO CALIFICADO DE LOS LIMPIAPARABRISAS, EMBLEMAS, TAPA DE COMBUSTIBLE O BOCELES DEL VEHÍCULO ASEGURADO, AXA COLPATRIA RECONOCERÁ UN AUXILIO ECONÓMICO, BAJO LA MODALIDAD DE REEMBOLSO, POR LOS GASTOS DE REPOSICIÓN EFECTIVAMENTE ASUMIDOS POR EL ASEGURADO, HASTA EL LÍMITE INDICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA.

APC PRESTARÁ EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y LOCALIZACIÓN Y EFECTUARÁ MATERIALMENTE EL REEMBOLSO.

UNA VEZ REPORTADO Y VALIDADO EL EVENTO, APC IDENTIFICARÁ, MEDIANTE HERRAMIENTAS DE CONSULTA, LLAMADAS TELEFÓNICAS Y BÚSQUEDAS REALIZADAS CON FUNDAMENTO EN LA UBICACIÓN INFORMADA POR EL

ASEGURADO, UNO O MÁS ESTABLECIMIENTOS QUE PUEDAN ATENDER LA REPARACIÓN O REPOSICIÓN REQUERIDA. APC INFORMARÁ AL ASEGURADO POR LO MENOS UNA ALTERNATIVA DISPONIBLE.

LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA TENDRÁ CARÁCTER ORIENTATIVO Y BUSCARÁ FACILITAR AL ASEGURADO LA UBICACIÓN DE UNA ALTERNATIVA DE ATENCIÓN CERCANA O ADECUADA A LAS CARACTERÍSTICAS DEL EVENTO. LA ELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO, LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO, LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN, LA DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS, LA CALIDAD DE LA REPARACIÓN Y LAS CONDICIONES COMERCIALES OFRECIDAS POR EL TALLER SERÁN RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL ASEGURADO Y DEL ESTABLECIMIENTO ELEGIDO.

ADICIONALMENTE, CUANDO EL EVENTO SEA PROCEDENTE Y SE CUMPLAN LAS CONDICIONES DE ESTA ASISTENCIA, APC EN NOMBRE Y POR CUENTA DE AXA COLPATRIA RECONOCERÁ AL ASEGURADO UN AUXILIO ECONÓMICO POR EL VALOR DE LA REPARACIÓN O REPOSICIÓN EFECTIVAMENTE REALIZADA, HASTA EL LÍMITE INDICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA.

a) EL LÍMITE DE ESTE SERVICIO ESTÁ INDICADO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
b) EL SERVICIO NO ES TRANSFERIBLE, SOLO APLICA PARA EL ASEGURADO Y PLACA INDICADOS EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
c) EL VALOR DEL AUXILIO CORRESPONDERÁ AL VALOR REAL DEL PERJUICIO PATRIMONIAL, MÁXIMO EL LÍMITE DEFINIDO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
d) PARA SOLICITAR EL AUXILIO ECONÓMICO, EL ASEGURADO DEBERÁ PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN Y LOS SOPORTES NECESARIOS PARA ACREDITAR LA OCURRENCIA DEL EVENTO, SU RELACIÓN CON LA ASISTENCIA SOLICITADA Y EL VALOR EFECTIVAMENTE INCURRIDO EN LA REPARACIÓN. ENTRE LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS PODRÁN SOLICITARSE, SEGÚN LA NATURALEZA DEL EVENTO, LA DENUNCIA O CONSTANCIA CORRESPONDIENTE, REGISTROS FOTOGRÁFICOS Y/O VIDEOGRÁFICOS, DECLARACIÓN DE LOS HECHOS, DOCUMENTO DE IDENTIDAD, LICENCIA DE TRÁNSITO, FACTURA LEGAL ELETRÓNICA EXPEDIDA POR EL ESTABLECIMIENTO O PRESTADOR QUE HAYA REALIZADO LA REPARACIÓN U CUALQUIER OTRO DOCUMENTO QUE ACREDITE QUE EL ASEGURADO INCURRIÓ EN EL GASTO.
e) PARA ESTA ASISTENCIA EL EVENTO OCURRIDO DEBE SER SÚBITO, IMPROVISTO, REPENTINO Y EL ASEGURADO DEBERÁ INFORMAR LA OCURRENCIA DEL EVENTO A TRAVÉS DE LOS CANALES INDICADOS EN ESTE ANEXO, DENTRO DE LOS TRES (3) DÍAS SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE LO HAYA CONOCIDO O DEBIDO CONOCER.
f) EL SERVICIO DE LOCALIZACIÓN DE TALLERES PODRÁ SER PROGRAMADO DE ACUERDO CON LA DISPONIBILIDAD Y REQUERIMIENTOS DEL ASEGURADO. LA GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO SE REALIZARÁ DENTRO DE UN PLAZO ESTIMADO DE DOS (2) A TRES (3) DÍAS HÁBILES, CONTADOS A PARTIR DE LA SOLICITUD Y

VALIDACIÓN DE LA ASISTENCIA.

1.4. ASISTENCIA DE ORIENTACIÓN, LOCALIZACIÓN DE TALLERES Y AUXILIO ECONÓMICO PARA LLAVES PROTEGIDAS

EN CASO DE HURTO CALIFICADO O PÉRDIDA ACCIDENTAL DE LA LLAVE MECÁNICA, EL CONTROL REMOTO O EL CHIP DEL VEHÍCULO ASEGURADO, AXA COLPATRIA RECONOCERÁ UN AUXILIO ECONÓMICO, BAJO LA MODALIDAD DE REEMBOLSO, POR LOS GASTOS DE REPOSICIÓN, ELABORACIÓN Y PROGRAMACIÓN EFECTIVAMENTE ASUMIDOS POR EL ASEGURADO, HASTA EL LÍMITE INDICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA.

APC PRESTARÁ EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y LOCALIZACIÓN Y EFECTUARÁ MATERIALMENTE EL REEMBOLSO PREVIAMENTE RECONOCIDO POR AXA COLPATRIA.

UNA VEZ REPORTADO Y VALIDADO EL EVENTO, APC IDENTIFICARÁ, MEDIANTE HERRAMIENTAS DE CONSULTA, LLAMADAS TELEFÓNICAS Y BÚSQUEDAS REALIZADAS CON FUNDAMENTO EN LA UBICACIÓN INFORMADA POR EL ASEGURADO, UNO O MÁS ESTABLECIMIENTOS QUE PUEDAN ATENDER LA REPARACIÓN O REPOSICIÓN REQUERIDA. APC INFORMARÁ AL ASEGURADO POR LO MENOS UNA ALTERNATIVA DISPONIBLE.

LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA TENDRÁ CARÁCTER ORIENTATIVO Y BUSCARÁ FACILITAR AL ASEGURADO LA UBICACIÓN DE UNA ALTERNATIVA DE ATENCIÓN CERCANA O ADECUADA A LAS CARACTERÍSTICAS DEL EVENTO. LA ELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO, LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO, LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN, LA DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS, LA CALIDAD DE LA REPARACIÓN Y LAS CONDICIONES COMERCIALES OFRECIDAS POR EL TALLER SERÁN RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL ASEGURADO Y DEL ESTABLECIMIENTO ELEGIDO.

ADICIONALMENTE, CUANDO EL EVENTO SEA PROCEDENTE Y SE CUMPLAN LAS CONDICIONES DE ESTA ASISTENCIA, EN NOMBRE Y POR CUENTA DE AXA COLPATRIA RECONOCERÁ AL ASEGURADO UN AUXILIO ECONÓMICO POR EL VALOR DE LA REPARACIÓN O REPOSICIÓN EFECTIVAMENTE REALIZADA, HASTA EL LÍMITE INDICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA.

a) EL LIMITE DE ESTE SERVICIO ESTA INDICADO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
b) EL SERVICIO NO ES TRANSFERIBLE, SOLO APLICA PARA EL ASEGURADO Y PLACA INDICADOS EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
c) APLICA ÚNICAMENTE EN CASO DE HURTO CALIFICADO O EXTRAVIÓ ACCIDENTAL DE LAS LLAVES DEL VEHÍCULO PRESENTANDO FACTURA ELECTRÓNICA LEGAL DONDE SE EVIDENCIE LA COMPRA DEL REEMPLAZO DE LAS LLAVES.
d) PARA PODER PRESTAR EL SERVICIO EL ASEGURADO DEBERÁ APORTAR COPIA DE LA LICENCIA DE TRÁNSITO O CUALQUIER OTRO DOCUMENTO IDÓNEO QUE PERMITA VERIFICAR QUE LAS LLAVES CORRESPONDEN AL VEHÍCULO IDENTIFICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA.
e) EL VALOR DEL AUXILIO CORRESPONDERÁ AL VALOR REAL DEL PERJUICIO PATRIMONIAL, MÁXIMO EL LÍMITE DEFINIDO EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
f) EL SERVICIO DE LOCALIZACIÓN DE TALLERES PODRÁ SER

PROGRAMADO DE ACUERDO CON LA DISPONIBILIDAD Y REQUERIMIENTOS DEL ASEGURADO. LA GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO SE REALIZARÁ DENTRO DE UN PLAZO ESTIMADO DE DOS (2) A TRES (3) DÍAS HÁBILES, CONTADOS A PARTIR DE LA SOLICITUD Y VALIDACIÓN DE LA ASISTENCIA.

g) EL ASEGURADO DEBERÁ INFORMAR LA OCURRENCIA DEL EVENTO A TRAVÉS DE LOS CANALES INDICADOS EN ESTE ANEXO, DENTRO DE LOS TRES (3) DÍAS SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE LO HAYA CONOCIDO O DEBIDO CONOCER.
h) PARA ACCEDER OPORTUNAMENTE AL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y LOCALIZACIÓN, EL ASEGURADO DEBERÁ COMUNICARSE CON APC ANTES DE REQUERIR DICHO SERVICIO. LA FALTA DE SOLICITUD PREVIA DE LA ORIENTACIÓN NO PRODUCIRÁ, POR SÍ SOLA, LA PÉRDIDA DEL DERECHO AL AUXILIO ECONÓMICO.
i) PARA SOLICITAR EL AUXILIO ECONÓMICO, EL ASEGURADO DEBERÁ PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN Y LOS SOPORTES NECESARIOS PARA ACREDITAR LA OCURRENCIA DEL EVENTO, SU RELACIÓN CON LA ASISTENCIA SOLICITADA Y EL VALOR EFECTIVAMENTE INCURRIDO EN LA REPARACIÓN. ENTRE LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS PODRÁN SOLICITARSE, SEGÚN LA NATURALEZA DEL EVENTO, LA DENUNCIA O CONSTANCIA CORRESPONDIENTE, REGISTROS FOTOGRÁFICOS Y/O VIDEOGRÁFICOS, DECLARACIÓN DE LOS HECHOS, DOCUMENTO DE IDENTIDAD, LICENCIA DE TRÁNSITO, FACTURA LEGAL ELETRÓNICA EXPEDIDA POR EL ESTABLECIMIENTO O PRESTADOR QUE HAYA REALIZADO LA REPARACIÓN U CUALQUIER OTRO DOCUMENTO QUE ACREDITE QUE EL ASEGURADO INCURRIÓ EN EL GASTO.

2. EXCLUSIONES

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

a) LAS ASISTENCIAS QUE NO ESTÉN INCLUIDAS DENTRO DE ESTE CONDICIONADO.
b) LOS CAUSADOS POR DOLO O CULPA GRAVE DEL ASEGURADO.
c) 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.
d) HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE HECHOS DE LAS FUERZAS O CUERPOS DE SEGURIDAD Y/O CASOS FORTUITOS.
e) LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIACTIVA.
f) 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.
g) IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE

LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.

h) CUALQUIER PANDEMIA DECLARADA POR LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS).

i) NO APLICA LAS ASISTENCIAS Y GASTOS A LOS OCUPANTES DEL VEHÍCULO ASEGURADO TRANSPORTADOS GRATUITAMENTE MEDIANTE "AUTOSTOP" O "DEDO" (TRANSPORTE GRATUITO OCASIONAL).

CAPITULO II

DEFINICIONES Y CONDICIONES AL ANEXO SERVICIO DE ASISTENCIA

DEFINICIONES:

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

- Titular: Persona natural o jurídica que aparece como asegurado de la póliza con AXA Colpatria.
- Vigencia: Periodo de tiempo en el que el asegurado puede acceder a las asistencias del producto.
- Evento: Cada suceso que implique la prestación de un servicio de asistencia o un servicio de auxilio económico contemplado en el presente reglamento, de acuerdo con los términos y condiciones estipulados. Los servicios tienen independencia operativa y en cantidad de eventos, y cada incidencia simultánea de servicios recibe un tratamiento individualizado.
- Carencia: Es el tiempo durante el cual, no tienen cobertura los hechos y/o asistencias detalladas en este anexo.
- Datos personales: Información actualizada y fehaciente concerniente a los datos de identificación, que debe ser informada a APC telefónicamente para acceder a la solicitud del asegurado.
- Servicios: Las actividades de orientación y localización de establecimientos prestadas por APC en los términos del presente anexo.
- Auxilio económico: La suma reconocida por AXA COLPATRIA, a través de APC, para indemnizar, hasta el límite indicado en la carátula de la póliza, los gastos de reparación o reposición efectivamente asumidos por el asegurado como consecuencia de un evento cubierto.
- 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.
- Límite reembolsable y asistencial según evento: El tope de cobertura en cada servicio asistencial o por reembolso definido en el presente reglamento.
- Valor real de perjuicio: Valor económico real de la afectación al patrimonio del asegurado según factura legal.
- Soportes documentales requeridos: Listado de documentos sugeridos 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.
- APC: Asistencia Plus Colombia.

CONDICIONES

PERIODO DE CARENCIA

Todos los servicios del presente anexo cuentan con un periodo de carencia de veinte (20) días calendario a partir del inicio de vigencia de la póliza.

DISPONIBILIDAD DE LA ASISTENCIA

Las líneas de atención de la asistencia están habilitadas las veinticuatro (24) horas al día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año para recepción de solicitudes de servicio.

TIEMPO DE ANALISIS Y PAGO DE LOS AUXILIOS

Los tiempos para el análisis de los servicios son cinco (5) días hábiles y este plazo empieza a correr apenas el asegurado haya acreditado la ocurrencia y cuantía del evento. Al finalizar el análisis iniciará el tiempo para realizar el pago del auxilio, el cual será de diez (10) días hábiles.

AMBITO TERRITORIAL

Los servicios indicados en el presente anexo tienen validez única y exclusivamente en territorio colombiano.

JURISDICCIÓN

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Anexo de Asistencia, las partes se someten expresamente a la Ley Colombiana. Las partes renuncian a cualquier otro fuero que pudiera aplicarles.

REVOCACIÓN

La revocación o la terminación de la póliza de Seguro a la que accede el presente anexo implica la revocación o terminación del anexo, por lo tanto, los servicios de asistencia se suspenderán en los mismos términos y condiciones previstos en la póliza.

LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Cuando, por una causa de fuerza mayor debidamente acreditada, APC no pueda prestar el servicio de orientación y localización, informará oportunamente esta circunstancia al asegurado.

La imposibilidad de prestar el servicio de orientación no afectará el derecho al auxilio económico cuando el asegurado acredite la ocurrencia del evento cubierto y su cuantía.

OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

En caso de un evento cubierto por el presente anexo, el asegurado deberá solicitar siempre la Asistencia por cualquiera de los canales de comunicación indicados en el presente anexo debiendo informar el nombre del Asegurado, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza del seguro, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa.

RESPONSABILIDAD DE LOS

AXA COLPATRIA

ESTABLECIMIENTOS PRESTADORES

El servicio opera bajo la modalidad de reembolso. El asegurado podrá elegir y contratar directamente el taller o establecimiento en el que realizará la reparación, instalación o reposición, incluyendo cualquiera de los establecimientos cuya información haya sido suministrada o referenciada por APC.
El taller o establecimiento seleccionado actuará de manera independiente y será responsable por la ejecución material, calidad, idoneidad y oportunidad de los trabajos realizados; por los repuestos, elementos o materiales suministrados; y por el cumplimiento de las garantías y demás obligaciones legales o contractuales derivadas del servicio contratado por el asegurado.
AXA COLPATRIA y APC no ejecutan materialmente los trabajos de reparación, instalación o reposición ni sustituyen las obligaciones legales o contractuales a cargo del taller o establecimiento. La información o referenciación suministrada por APC tiene carácter orientativo y no constituye, por sí sola, una garantía sobre la calidad, disponibilidad, precios, repuestos, tiempos de atención o resultados del servicio contratado.
Lo anterior se entiende sin perjuicio de las obligaciones asumidas por AXA COLPATRIA y APC en virtud del presente anexo y de la responsabilidad que legalmente les corresponda por sus propios actos u omisiones.

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 8313
- +57 333 033 3575
- +57 304 333 7999

Toda la documentación para la validación y prestación de asistencias deberá ser enviada al Correo electrónico clientes@asistenciapluscolombia.com
Los servicios de asistencia son prestados por Asistencia Plus Colombia.

Trabajamos por el desarrollo de la sociedad, protegiendo lo que importa

16/10/2026–1306-A-07-AUTOCONT/AGO2026-D00I
16/10/2026–1306-NT-A-07- AUTOCONT /AGO2026
01/03/2024-1306-P-07-HOGAR/INTEGRAL24-D00I

AXA COLPATRIA

www.axacolpatria.co

AXACOLPATRIA

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Oficina principal: carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C.
Líneas de atención: en Bogotá 601 423 5757 • Resto del país 01 8000 512 620
#247 desde tu celular

AXA COLPATRIA Seguros S.A.

16/10/2026–1306-A-07-AUTOCONT/AGO2026-D00I
16/10/2026–1306-NT-A-07- AUTOCONT /AGO2026
01/03/2024-1306-P-07-HOGAR/INTEGRAL24-D00I