



Condiciones Generales

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

# Anexo de asistencia parking Condiciones generales

AXA COLPATRIA Seguros S.A.

08/12/2025-1306-A-06-APARKING/AGO2025-D001  
08/12/2025-1306-NT-A-06-APARKING/AGO2025  
03/03/2025-1306-P-06-RCE/FLIAR/MARZ25-D001

An aerial photograph of a large parking lot filled with various cars. In the upper left corner, a building with a teal roof and white-framed windows is visible. The parking lot is organized into several sections by white lines, with some sections containing more cars than others. The overall scene is a typical urban or suburban parking area.

# Know You Can

# ANEXO AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.

## ANEXO DE ASISTENCIA PARKING

### CONDICIONES GENERALES

#### CAPITULO I - ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PARKING

MEDIANTE EL PRESENTE ANEXO AXA COLPATRIA PRESTARÁ LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA CONTENIDOS EN LAS SIGUIENTES CLAUSULAS

##### 1. COBERTURAS Y EXCLUSIONES

###### 1.1. COBERTURAS

###### 1.1.1. DOCUMENTOS PROTEGIDOS

EN CASO DE HURTO CALIFICADO O PERDIDA DE BILLETERA, CÉDULA, PASAPORTE Y/O LICENCIA DE CONDUCCIÓN, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES CUBRIRÁ LOS COSTOS DE REEMPLAZO HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ ÚNICAMENTE EN DOS (2) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000) POR EVENTO.
- b. APLICA ÚNICAMENTE EN EL TERRITORIO COLOMBIANO, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO.
- c. EL PRESENTE SERVICIO NO ES TRANSFERIBLE, APLICA ÚNICAMENTE PARA EL ASEGURADO QUE APARECE EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
- d. LA VIGENCIA DE ESTA ASISTENCIA SERÁ POR EL MISMO PERÍODO EN EL QUE LA PÓLIZA ESTE ACTIVA (PLAN ANUAL 12 MESES, PLAN SEMESTRAL 6 MESES, PLAN TRIMESTRAL 3 MESES Y PLAN MENSUAL 1 MES)
- e. EL VALOR A REEMBOLSAR CORRESPONDERÁ AL VALOR REAL DEL PERJUICIO PATRIMONIAL, SIENDO EL MÁXIMO EL LÍMITE DEFINIDO EN EL PUNTO A; PRESENTANDO FACTURA LEGAL DE COMPRA DE LA NUEVA BILLETERA Y/O DE LOS TRÁMITES PARA OBTENER NUEVAMENTE LOS DOCUMENTOS AMPARADOS.
- f. EN LOS CASOS DE REEMBOLSO EL ASEGURADO DEBE ENVIAR AL CORREO ELECTRÓNICO [clientes@asistenciapluscolombia.com](mailto:clientes@asistenciapluscolombia.com) LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:
  - DENUNCIO O VIDEO DEL HECHO OCURRIDO.
  - CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
  - DECLARACIÓN DE LOS HECHOS.
  - FOTO DE CÉDULA Y FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA DE COMPRA.

- EN CASO DE DETECTARSE INCONSISTENCIA EN LA INFORMACIÓN, ASISTENCIA PLUS COLOMBIA SOLICITARÁ: TARJETA DE PROPIEDAD Y CARTA DE AUTORIZACIÓN. LOS DOCUMENTOS DEBEN ESTAR A NOMBRE DEL PROPIETARIO DEL VEHÍCULO SEGÚN LICENCIA DE TRÁNSITO (TARJETA DE PROPIEDAD) Y RUNT.

EN ADICIÓN A LOS DOCUMENTOS PREVIAMENTE INDICADOS EL ASEGURADO PODRÁ ADJUNTAR OTROS DOCUMENTOS Y/O EVIDENCIAS QUE CONSIDERE RELEVANTES

- g. EL EVENTO DEBE REPORTARSE EN LAS SIGUIENTES 24 HORAS TRAS HABER OCURRIDO EL HECHO A CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES LÍNEAS DE ATENCIÓN:

601 4898313  
300 9128003  
304 3337999

- h. PARA APLICAR AL REEMBOLSO DEBE EXISTIR UNA AUTORIZACIÓN PREVIA DEL ASESOR DEL CALL CENTER DE LA ASISTENCIA.

- i. ESTE SERVICIO APLICA ÚNICAMENTE PARA DOCUMENTOS QUE SEAN PROPIEDAD DEL ASEGURADO.

###### 1.1.2. AUXILIO HURTO CALIFICADO SMARTPHONE

EN CASO DE HURTO CALIFICADO DE SMARTPHONE AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES CUBRIRÁ LOS COSTOS DE REEMPLAZO DEL EQUIPO HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ ÚNICAMENTE EN DOS (2) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000) POR EVENTO.
- b. EL PRESENTE SERVICIO NO ES TRANSFERIBLE, APLICA ÚNICAMENTE PARA EL ASEGURADO QUE APARECE EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.
- c. LA VIGENCIA DE ESTA ASISTENCIA SERÁ POR EL MISMO PERÍODO EN EL QUE LA PÓLIZA ESTE ACTIVA (PLAN ANUAL 12 MESES, PLAN SEMESTRAL 6 MESES, PLAN TRIMESTRAL 3 MESES Y PLAN MENSUAL 1 MES)
- d. EL EVENTO DEBE SER SÚBITO, IMPROVISTO Y REPENTINO, Y DEBE REPORTARSE EN LAS SIGUIENTES 48 HORAS TRAS HABER OCURRIDO EL HECHO A CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES LÍNEAS DE ATENCIÓN:

601 4898313  
300 9128003  
304 3337999

e. PARA RECIBIR EL REEMBOLSO EL ASEGURADO DEBE ENVIAR AL CORREO ELECTRÓNICO [clientes@asistenciapluscolombia.com](mailto:clientes@asistenciapluscolombia.com) LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- DENUNCIO ANTE LA POLICÍA NACIONAL
- FACTURA ELECTRÓNICA DE COMPRA DEL NUEVO DISPOSITIVO.
- CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
- DECLARACIÓN DE LOS HECHOS OCURRIDOS.
- FOTO DE LA CEDULA DEL ASEGURADO.
- CERTIFICACIÓN POR PARTE DE CUALQUIER OPERADOR DE TELEFONÍA MÓVIL A NIVEL NACIONAL EN EL QUE SE INDIQUE QUE EL DISPOSITIVO HURTADO ESTA ACTIVO A NOMBRE DEL ASEGURADO Y/O LA FACTURA DE COMPRA DEL SMARTPHONE HURTADO.

EN ADICIÓN A LOS DOCUMENTOS PREVIAMENTE INDICADOS EL ASEGURADO PODRÁ ADJUNTAR OTROS DOCUMENTOS Y/O EVIDENCIAS QUE CONSIDERE RELEVANTES.

f. PARA APlicAR AL REEMBOLSO DEBE EXISTIR UNA AUTORIZACIÓN PREVIA DEL ASESOR DEL CALL CENTER DE LA ASISTENCIA.

### 1.1.3. ASISTENCIA MEDICA GENERAL TELEFONICA

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES PRESTARÁ EL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL TELEFÓNICA, PARA ORIENTACIÓN MÉDICA Y RESPUESTAS DE INQUIETUDES ASOCIADAS CON SÍNTOMAS Y PATOLOGÍAS.

a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ ÚNICAMENTE EN DOS (2) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA. EN CASOS CONCRETOS EN LOS QUE SEA TOTALMENTE IMPOSIBLE PRESTAR EL SERVICIO, SE CONTARÁ CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000) POR EVENTO CUMPLIENDO LOS REQUISITOS ESTIPULADOS.

b. LA VIGENCIA DE ESTA ASISTENCIA SERÁ POR EL MISMO PERÍODO EN EL QUE LA PÓLIZA ESTE ACTIVA (PLAN ANUAL 12 MESES, PLAN SEMESTRAL 6 MESES, PLAN TRIMESTRAL 3 MESES Y PLAN MENSUAL 1 MES)

c. ESTA ASISTENCIA APLICA LAS VEINTICUATRO (24) HORAS AL DÍA, LOS TRECIENTOS SESENTA Y CINCO (365) DÍAS DEL AÑO Y LA LLAMADA TENDRÁ UNA DURACIÓN MÁXIMA DE TREINTA (30) MINUTOS A PARTIR DEL INICIO DE LA CONSULTA MÉDICA GENERAL BÁSICA.

d. EL PRESENTE SERVICIO NO ES TRANSFERIBLE, APLICA ÚNICAMENTE PARA EL ASEGURADO QUE APARECE EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.

e. NO SE REALIZAN DIAGNÓSTICOS DEFINITIVOS.

f. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ DENTRO DE TODO EL TERRITORIO NACIONAL.

g. ESTA ASISTENCIA NO APLICA PARA TRASLADO AL MÉDICO NI COORDINACIÓN DE AMBULANCIA; ÚNICAMENTE APLICA PARA DIAGNÓSTICO MÉDICO TELEFÓNICO, BASADO EN LAS CLAVES INTERNACIONALES DE SERVICIOS PREHOSPITALARIOS DE EMERGENCIA MÉDICA.

h. SE PRESTARÁ EN CASO DE QUE EL ASEGURADO REQUIERA ATENCIÓN QUE MEDICAMENTE NO AMERITE DE MANERA INMEDIATA ATENCIÓN EN UN CENTRO DE URGENCIAS Y NO COMPROMETA LA VIDA DEL PORTADOR.

i. ESTE SERVICIO, SE PRESTARÁ A TRAVÉS DE UN OPERADOR MÉDICO QUE RECIBE LA LLAMADA PARA PODER PRESTAR EL SERVICIO ASISTENCIAL Y SEGÚN LAS NECESIDADES MÉDICAS MANIFESTADAS POR EL PORTADOR, HARÁN UN DIAGNÓSTICO AJUSTADO A LAS CLAVES INTERNACIONALES DE SERVICIOS PREHOSPITALARIOS DE EMERGENCIA MÉDICA ASÍ:

CLAVE ROJA: ES AQUELLA SITUACIÓN DE PELIGRO INMINENTE DE MUERTE. LA RESPUESTA DEBE SER INMEDIATA PUES EL PACIENTE CORRE SERIO RIESGO (REAL O POTENCIAL) DE PERDER LA VIDA. REQUIERE DE DESPLAZAMIENTO DE UNIDADES DE ALTA COMPLEJIDAD.

CLAVE AMARILLA: ES TODA AQUELLA SITUACIÓN EN LA QUE, SI BIEN NO EXISTE RIESGO INMINENTE DE MUERTE, SE REQUIERE UNA RÁPIDA INTERVENCIÓN MÉDICA, YA SEA PARA CALMAR LOS SÍNTOMAS O PARA PREVENIR COMPLICACIONES DE MAYOR IMPORTANCIA.

CLAVE VERDE: EL DIAGNÓSTICO INDICA QUE NO EXISTE PELIGRO INMINENTE PARA EL PACIENTE, NI DE EMERGENCIA NI DE URGENCIA EN LA INTERVENCIÓN MÉDICA Y ES SUSCEPTIBLE DE UN SEGUIMIENTO TELEFÓNICO, MIENTRAS EL PORTADOR RECIBE ATENCIÓN DE SU MÉDICO. EL OPERADOR MÉDICO ORIENTARÁ AL BENEFICIARIO DE ESTE PAQUETE ASISTENCIAL, RESPECTO A LAS CONDUCTAS PROVISIONALES QUE DEBE ASUMIR.

j. EN CASO DE NO PODER ATENDER EL SERVICIO POR UBICACIÓN RECÓNDITA, NO TENER SEÑAL EN TELEFONÍA CELULAR, EMERGENCIA NACIONAL, CATÁSTROFE, ENTRE OTRAS RAZONES, EL PORTADOR PODRÁ REALIZAR UNA CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL, TELEFÓNICA O POR MEDIO DE PLATAFORMAS DIGITALES DE SALUD Y SE LE REALIZARÁ REEMBOLSO PRESENTANDO LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000). EN ESTOS CASOS DEBE EXISTIR UNA AUTORIZACIÓN PREVIA DEL ASESOR DEL CALL CENTER DE LA ASISTENCIA.

k. PARA RECIBIR EL REEMBOLSO EL ASEGURADO DEBE ENVIAR AL CORREO ELECTRÓNICO [clientes@asistenciapluscolombia.com](mailto:clientes@asistenciapluscolombia.com) LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- CARTA ACLARATORIA DE LOS HECHOS, INDICANDO MODO, TIEMPO Y LUGAR, LA CUAL DEBE IR FIRMADA CON HUELLA DEL PORTADOR.
- FOTO DE CEDULA POR AMBAS CARAS DEL ASEGURADO.
- CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.

- FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA DEL SERVICIO.
- EN ADICIÓN A LOS DOCUMENTOS PREVIAMENTE INDICADOS EL ASEGURADO PODRÁ ADJUNTAR OTROS DOCUMENTOS Y/O EVIDENCIAS QUE CONSIDERE RELEVANTES.

I. NUESTRA RED DE PROVEEDORES NO ES RESPONSABLE POR LAS ACCIONES O DETERMINACIONES POSTERIORES QUE REALICE O ADOpte EL PORTADOR O SUS BENEFICIARIOS DURANTE O POSTERIOR A LA CONSULTA.

m. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR ENFERMEDAD O POR ACCIDENTE, SOLO APLICA SI EL PORTADOR REPORTA LOS SÍNTOMAS DENTRO DE LAS PRIMERAS CUARENTA Y OCHO HORAS (48) HORAS DE LA PATOLOGÍA, SI LOS SÍNTOMAS INICIARON CON UN TIEMPO MAYOR A CUARENTA Y OCHO (48) HORAS, NO SE PODRÁ PRESTAR EL SERVICIO DEBIDO A QUE POR ESPERAR TANTO TIEMPO SE PODRÍAN PRESENTAR ALGUNAS COMPLICACIONES MÉDICAS.

#### **1.1.4. SPA POR ENFERMEDADES OCASIONADAS POR ESTRÉS DIAGNOSTICADO**

EN CASO DE PADECER ENFERMEDADES ORIGINADAS POR ESTRÉS DIAGNOSTICADO POR LA ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES CUBRIRÁ EL COSTO DE SPA, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO. LAS ENFERMEDADES QUE APLICAN SON: PRESIÓN ARTERIAL ALTA, INSUFICIENCIA CARDIACA, DIABETES, OBESIDAD, DEPRESIÓN O ANSIEDAD Y PROBLEMAS DE LA PIEL COMO ACNÉ O ECZEMA.

a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ ÚNICAMENTE EN DOS (2) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000) POR EVENTO.

b. LA VIGENCIA DE ESTA ASISTENCIA SERÁ POR EL MISMO PERÍODO EN EL QUE LA PÓLIZA ESTE ACTIVA (PLAN ANUAL 12 MESES, PLAN SEMESTRAL 6 MESES, PLAN TRIMESTRAL 3 MESES Y PLAN MENSUAL 1 MES)

c. EL PRESENTE SERVICIO NO ES TRANSFERIBLE, APLICA ÚNICAMENTE PARA EL ASEGURADO QUE APARECE EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA.

d. APLICA ÚNICAMENTE SI EL TRATAMIENTO DE SPA ESTÁ INDICADO POR UN PROFESIONAL DENTRO DE UN PLAN TERAPÉUTICO PARA LA ENFERMEDAD RELACIONADA CON ESTRÉS. NO BASTA CON LA MERA SOLICITUD DEL PORTADOR. NO APLICA PARA SERVICIOS ESTÉTICOS, DE EMBELLECIMIENTO O PROTOCOLOS NO RELACIONADOS CON EL ALIVIO O CONTROL DE LAS PATOLOGÍAS MENCIONADAS.

e. PARA APLICAR AL REEMBOLSO DEBE EXISTIR UNA AUTORIZACIÓN PREVIA DEL ASESOR DEL CALL CENTER DE LA ASISTENCIA.

f. DEBE PRESENTAR ORDEN O REMISIÓN MEDICA DEL MÉDICO TRATANTE PARA ACCEDER A LA ASISTENCIA. LA ORDEN DEBE TENER FECHA POSTERIOR DE INICIO DE VIGENCIA DE ESTE PRODUCTO.

g. PARA RECIBIR EL REEMBOLSO EL ASEGURADO DEBE ENVIAR AL CORREO ELECTRÓNICO [clientes@asistenciapluscolombia.com](mailto:clientes@asistenciapluscolombia.com) LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

08/12/2025-1306-A-06-APARKING/AGO2025-D001

08/12/2025-1306-NT-A-06-APARKING/AGO2025

03/03/2025-1306-P-06-RCE/FLIAR/MARZ25-D001

- FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA A NOMBRE DEL ASEGURADO POR CONCEPTO DE SPA
- CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO
- DECLARACIÓN DE LOS HECHOS
- FOTO DE LA CÉDULA DEL ASEGURADO.
- ORDEN MEDICA O REMISIÓN DEL PROFESIONAL MÉDICO CON FECHA POSTERIOR AL INICIO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

EN ADICIÓN A LOS DOCUMENTOS PREVIAMENTE INDICADOS EL ASEGURADO PODRÁ ADJUNTAR OTROS DOCUMENTOS Y/O EVIDENCIAS QUE CONSIDERE RELEVANTES.

#### **1.1.5. LLAVES PROTEGIDAS**

EN CASO DE HURTO CALIFICADO O PERDIDA DE LAS LLAVES DE LA MOTO O EL AUTOMÓVIL, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES CUBRIRÁ LOS COSTOS DE REEMPLAZO HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.

a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ ÚNICAMENTE EN DOS (2) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000) POR EVENTO. NO APLICA PARA REEMPLAZO DE SWITCH POR INTENTO DE ROBO O AVERÍA DE LA MOTOCICLETA.

b. LA VIGENCIA DE ESTA ASISTENCIA SERÁ POR EL MISMO PERÍODO EN EL QUE LA PÓLIZA ESTE ACTIVA (PLAN ANUAL 12 MESES, PLAN SEMESTRAL 6 MESES, PLAN TRIMESTRAL 3 MESES Y PLAN MENSUAL 1 MES).

c. APLICA ÚNICAMENTE EN PERÍMETRO URBANO, CIUDADES PRINCIPALES CAPITALES DE COLOMBIA.

d. ESTE SERVICIO NO ES TRANSFERIBLE, APLICA ÚNICAMENTE PARA EL ASEGURADO DUEÑO DE LA MOTO O AUTOMÓVIL SEGÚN LICENCIA DE TRÁNSITO (TARJETA DE PROPIEDAD) Y RUNT.

e. EL VALOR A REEMBOLSAR CORRESPONDERÁ AL VALOR REAL DEL PERJUICIO PATRIMONIAL, MÁXIMO EL LÍMITE DEFINIDO (A), PRESENTANDO FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA DE COMPRA.

f. PARA RECIBIR EL REEMBOLSO EL ASEGURADO DEBE ENVIAR AL CORREO ELECTRÓNICO [clientes@asistenciapluscolombia.com](mailto:clientes@asistenciapluscolombia.com) LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO
- DECLARACIÓN DE LOS HECHOS CON FIRMA Y HUELLA
- FOTO DE CÉDULA DEL ASEGURADO
- VIDEO DEL SWITCH DE LA MOTOCICLETA EN EL QUE SE EVIDENCIE QUE NO ESTÁ VIOLENTO O DAÑADO.
- FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA DE LA COMPRA DE LA NUEVA LLAVE.

EN ADICIÓN A LOS DOCUMENTOS PREVIAMENTE INDICADOS EL ASEGURADO PODRÁ ADJUNTAR OTROS DOCUMENTOS Y/O EVIDENCIAS QUE CONSIDERE RELEVANTES.

EN CASO DE DETECTARSE INCONSISTENCIA EN LA INFORMACIÓN, ASISTENCIA PLUS COLOMBIA SOLICITARÁ DOCUMENTACIÓN ADICIONAL.

g. EL EVENTO DEBE REPORTARSE EN LAS SIGUIENTES 48 HORAS TRAS HABER OCURRIDO EL HECHO A CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES LÍNEAS DE ATENCIÓN:

601 4898313  
300 9128003  
304 3337999

h. PARA APLICAR AL REEMBOLSO DEBE EXISTIR UNA AUTORIZACIÓN PREVIA DEL ASESOR DEL CALL CENTER DE LA ASISTENCIA.

## 1.2. EXCLUSIONES

a. LAS ASISTENCIAS QUE NO ESTÉN INCLUIDAS DENTRO DE ESTE CONDICIONADO.

b. LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER CATASTROFICO TALES COMO PERO NO LIMITADOS A INUNDACIONES, TERREMOTO, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.

c. HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE HECHOS DE LAS FUERZAS O CUERPOS DE SEGURIDAD Y/O CASOS FORTUITOS.

d. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIACTIVA.

e. AXA COLPATRIA QUEDARÁ RELEVADA DE RESPONSABILIDAD CUANDO POR CAUSA DE FUERZA MAYOR O POR DECISIÓN AUTÓNOMA DEL ASEGURADO O DE SUS RESPONSABLES, NO PUEDA EFECTUAR CUALQUIERA DE LAS PRESTACIONES ESPECÍFICAMENTE PREVISTAS EN ESTE ANEXO; ASÍ MISMO AXA COLPATRIA TAMPOCO SERÁ RESPONSABLE DE LOS EVENTUALES RETRASOS DEBIDO A CONTINGENCIAS O HECHOS IMPREVISIBLES, INCLUIDOS LOS DE CARÁCTER METEOROLÓGICO U ORDEN PÚBLICO QUE PROVOQUEN UNA OCUPACIÓN PREFERENTE Y MASIVA DE LOS REPARADORES DESTINADOS A TALES SERVICIOS, ASÍ COMO TAMPOCO CUANDO SE PRESENTEN DAÑOS EN LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS O EN GENERAL EN LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN.

f. LIBERACIÓN DE CALOR, IRRADIACIONES O EXPLOSIONES PROVENIENTES DE FUSIÓN DE ÁTOMOS O RADIOACTIVIDAD E INCLUSO DE LAS RADIACIONES PROVOCADAS POR LA ACCELERACIÓN 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. TODO LO QUE SE PRODUZCA CON OCASIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN APUESTAS, COMBATES, RIÑAS O DESAFÍOS.

- i. CUALQUIER PANDEMIA DECLARADA POR LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)
- j. ASISTENCIAS Y GASTOS A LOS OCUPANTES DEL VEHÍCULO PORTADOR TRANSPORTADOS GRATUITAMENTE MEDIANTE "AUTOSTOP" O "DEDO" (TRANSPORTE GRATUITO OCASIONAL).
- k. EVENTOS, ACCIDENTES O GASTOS POR ENFERMEDADES O ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUCIDOS POR LA INGESTIÓN VOLUNTARIA DE DROGAS, SUSTANCIAS TÓXICAS, NARCÓTICOS, BEBIDAS EMBRIAGANTES MEDICAMENTOS ADQUIRIDOS SIN PRESCRIPCIÓN MÉDICA, O DE SUSTANCIAS QUE POR SU PROPIA NATURALEZA PRODUZCAN DEPENDENCIA FÍSICA O PSÍQUICA A MENOS QUE EL PORTADOR NO SE HAYA PUESTO VOLUNTARIAMENTE EN ESE ESTADO NI POR ENFERMEDADES MENTALES Y/O EVENTOS DE ORDEN PSIQUIÁTRICO DE CARÁCTER AGUDO CRÓNICO.
- l. INTENTOS DE SUICIDIO O LESIONES PROVOCADAS INTENCIONALMENTE, ENFERMEDADES PSIQUIÁTRICAS, PSICOLÓGICAS, TRASTORNOS DEL SUEÑO, ALCOHOLISMO O DROGADICCIÓN, LUMBALGIAS, ESPASMOS MUSCULARES, HERNIAS DE CUALQUIER CLASE, CIRUGÍA PLÁSTICA O COSMÉTICA, ODONTOLOGÍA, ENFERMEDADES CRÓNICAS, COVID-19 O CEPA DE COVID-19, GESTACIÓN Y PARTO NORMAL O ECTÓPICO.
- m. ACCIDENTES Y GASTOS DERIVADOS DE PRÁCTICAS DEPORTIVAS EN COMPETICIÓN Y LA PRÁCTICA DE DEPORTES DE ALTO RIESGO COMO ESQUÍ ACUÁTICO, PARACAIMISMO, MOTOCROSS, PARAPENTE, ESPELEOLOGÍA, ALPINISMO O EL BUCEO, AUTOMOVILISMO, MOTOCICLISMO, PARACAIMISMO, PARAPENTE, KARTISMO, SURF, WINDSURF, SNOWBOARD, MOTOCROSS, ESQUÍ, CICLISMO DE MONTAÑA, KAYAK, RAFTING, RAPEL, SALTO BASE, ETC.
- n. ENFERMEDADES CONGÉNITAS O LESIONES, DEFECTOS FÍSICOS Y ENFERMEDADES ORIGINADAS O ADQUIRIDAS ANTES DE LA CONTRATACIÓN DE ESTAS ASISTENCIAS. NO APLICA INCLUSO SI EL PORTADOR DECLARA QUE PADECE LA ENFERMEDAD ANTES DE CONTRATAR EL SEGURO.
- o. SERVICIOS RELATIVOS Y/O DERIVADO DE PRÓTESIS Y/O ANTEOJOS.
- p. HURTOS O PERDIDAS CUANDO EL CÓNYUGE, COMPAÑERO(A) PERMANENTE O CUALQUIER PARIENTE DEL PORTADOR DENTRO DEL CUARTO GRADO DE CONSANGUINIDAD, SEGUNDO DE AFINIDAD O PRIMERO CIVIL O CUALQUIER EMPLEADO, CONTRATISTA O AMIGO DEL PORTADOR HAYA SIDO AUTOR O CÓMPlice DEL HECHO QUE DA ORIGEN AL RECLAMO.
- q. 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. ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS, MOTÍN, HUELGA, DESORDEN POPULAR, TERRORISMO Y OTROS HECHOS QUE ALTEREN LA SEGURIDAD INTERIOR DEL ESTADO O EL ORDEN PÚBLICO.
- r. ACTOS U OMISIONES DOLOSAZAS DE PERSONAS POR LAS QUE SEA CIVILMENTE RESPONSABLE

s. OPERACIONES DE BÚSQUEDA, RECUPERACIÓN Y SALVAMENTO DE OBJETOS, BIENES, PERSONAS DESPUÉS DE OCURRIDO UN EVENTO.

t. RECLAMACIONES EN LAS QUE IMPIDA EXPRESA O IMPLÍCITAMENTE, LA DEBIDA TRAMITACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA, CUANDO EL IMPEDIMENTO PROVENGA DEL ASEGURADO AFECTADO, DE PERSONAS U ÓRGANOS CON PODER PÚBLICO U OTRAS PERSONAS, GRUPOS U ORGANOS CON EL PODER LEGAL O COACCION DEL HECHO

u. LOS GASTOS PAGADOS POR EL ASEGURADO QUE NO HAYAN SIDO PREVIAMENTE APROBADOS POR ASESOR DEL CALL CENTER Y SEGÚN LAS INDICACIONES ESTIPULADAS EN EL PRESENTE PROGRAMA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA.

v. LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN ACTOS CRIMINALES.

w. LOS DAÑOS CAUSADOS POR DOLO O MALA FE DEL ASEGURADO.

## CAPÍTULO II

# DEFINICIONES Y CONDICIONES AL ANEXO SERVICIO DE ASISTENCIA PARKING

### 2.1. DEFINICIONES

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

Términos y condiciones asistencias plus: Documento en el que se determinan las características del servicio, los términos y las condiciones con las que se prestarán los servicios por reembolso o por servicio asistencial al portador.

Portador: Persona natural o jurídica propietario de la asistencia de PARKING – AXA COLPATRIA.

Vigencia: Periodo de tiempo en el que el portador puede acceder a las asistencias del producto. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan.

Fecha de inicio vigencia: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia estarán a disposición del portador. Para este producto La vigencia de esta asistencia es a partir de la fecha de su adquisición o fecha de inicio (Plan anual 12 meses, Plan semestral 6 meses, Plan trimestral 3 meses y Plan Mensual 1 mes)

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.

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.

País de residencia: Para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.

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 portador.

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

Prestación de asistencia: Cuando el portador 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.

Residencia permanente: El domicilio habitual del portador que para los efectos del presente reglamento debe ser en Colombia dentro del ámbito territorial definido. Domicilio que será considerado como el del portador para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento.

Accidental: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al portador, 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 portador.

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 portador.

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

Soportes documentales requeridos: Listado de documentos solicitados por APC al portador 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.

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

APC: Asistencia Plus Colombia.

### 2.2. CONDICIONES

#### 2.2.1. JURISDICCIÓN

**Ley Colombiana.**

#### 2.2.2. 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 amparos de asistencia domiciliaria se suspenderán en los mismos términos y condiciones previstos en la póliza.

#### 2.2.3. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

La prestación de cualquiera de los servicios no implica aceptación de responsabilidad por parte de AXA COLPATRIA, respecto de los amparos básicos de la póliza, a la que accede el Anexo de Asistencia Parking.

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.

#### **2.3.4. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO**

En caso de un evento cubierto por el presente anexo, el asegurado deberá solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números 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.

## CAPÍTULO III 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 [clientes@asistenciapluscolombia.com](mailto:clientes@asistenciapluscolombia.com)  
Los servicios de asistencia son prestados por Asistencia Plus Colombia

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



[www.axacolpatria.co](http://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