

## **CONDICIONES GENERALES DE ASISTENCIAS CHEVROLET INSURANCE**

### **PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO**

En virtud del presente anexo, Assisprex que en adelante se denominará la Compañía garantiza la puesta a disposición del usuario de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios, 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**

1. **Usuario:** Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.
2. **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.
3. **Cliente:** Compañía aseguradora que emite la póliza de la que se derivan los derechos derivados del contrato.

### **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**

#### **4. 1 PRODUCTO BÁSICO CHEVROLET INSURANCE – BENEFICIOS VEHÍCULOS**

##### **4.1.1 Llantas Estalladas**

**Descripción:** Assisprex prestará el servicio de reposición de una o varias de las llantas del vehículo asegurado que sufran un estallido.

Este beneficio aplica una vez durante la vigencia de la póliza, siempre y cuando se trate de llantas con medidas del diseño original y que la profundidad del labrado en el área de desgaste no haya pasado los 1,6 milímetros y/o los mínimos sugeridos por el fabricante y/o su desgaste coincida con el desgaste de las otras llantas que posea el vehículo.

En ningún caso se indemnizará con dinero, solamente con reposición hasta el monto máximo de cobertura. La cobertura aplica a nivel nacional.

**Exclusiones:**

- Los daños a Rines y demás daños sufridos por el vehículo.
- Pinchazos, protuberancias.
- Cuando una o cualquiera de las llantas afectadas sea diferente a las demás que posea el vehículo.
- Cuando se haya modificado el labrado original de fábrica.
- Cuando el estallido de la llanta se haya producido por un exceso en la presión de estas.
- Cuando la llanta haya sido rodada después de haberse producido un pinchazo o una pérdida en la presión de inflado.
- Cuando la llanta sea reparada, no se cubrirá dicha reparación ni se cambiará la llanta.
- Balanceo y alineación, únicamente se cubre la instalación del neumático"

**Monto máximo cobertura: \$650.000**

**Eventos por vigencia: 1 evento.**

**4.1.2 Pérdida de llaves**

**Descripción:** Assisprex indemnizará por reposición a través de un proveedor autorizado, la sustitución de una sola llave por un evento durante la vigencia de la póliza, bajo los siguientes parámetros:

- Cubre el valor de la llave en la misma marca, incluida mano de obra, reprogramación de la llave si se requiere.
- Los vehículos objeto de esta cobertura son: vehículos livianos de uso particular, vehículos de gama alta, vehículos livianos de uso público, comerciales y pesados.

**Exclusiones:**

- No cubre si es una modificación o el elemento es de otra marca.
- No cubre control de bloqueo ni de alarma en los casos que estos elementos no sean originales de fábrica del vehículo.
- En ningún caso se indemnizará con dinero, solamente con la reposición de la llave.

- No cubre duplicados o copias, ya que el vehículo debe estar inmovilizado y no contar con más copias.

**Monto máximo cobertura: \$650.000**

**Eventos por vigencia: 1 evento.**

#### **4.1.3 Pequeños Accesorios**

**Descripción:** Assisprex cubrirá la reposición de los siguientes accesorios en caso de daño súbito o hurto, siempre y cuando se trate de los elementos originales de fábrica del vehículo. La cobertura aplica a nivel nacional sujeto a condiciones de disponibilidad de la red de proveedores autorizada.

- Espejos: Se cubre la reposición de daño parcial o total del accesorio siempre y cuando se trate de un evento súbito o imprevisto que impida el buen funcionamiento de este.
- Emblemas externos: Se realiza el cambio de estos siempre que se trate de los elementos originales del vehículo y que la afectación no sea causada por deterioro o uso normal de la pieza.
- Tapas de gasolina: Este servicio cubre la reposición de la tapa externa de gasolina, instalación y pintura en los casos que se requiera.
- Brazos limpiabrisas: Cubre la reposición del brazo completo por rotura en eventos súbitos, cuando el usuario reclame únicamente la plumilla no se cubrirá el cambio ya que es un elemento de desgaste.
- Amortiguadores estallados: En caso de que el (los) amortiguador(es) se encuentren estallados, la compañía realizará el remplazo de estos posterior a un diagnóstico en las instalaciones de un proveedor autorizado.
- Vidrios laterales: Se reemplazarán los vidrios laterales que sufran estallido a causa de hurto o daño súbito.
- Vidrios panorámicos: El reemplazo cubre la reposición del panorámico delantero y trasero cuando estos presentes daños irreparables a causa de un daño súbito.
- Películas de seguridad: Este accesorio se cubre a partir del estallido del vidrio panorámico o lateral, en ningún caso se entregará por primera vez, el usuario debe reportarla cuando notifique la reposición de los vidrios.
- Boceles externos: Se realiza el reemplazo de boceles externos por hurto o daño súbito.

- Antenas: Se realiza la reposición de este accesorio siempre que se trate de elemento original de fábrica y el daño haya sido consecuencia de hurto o daño súbito.

**Exclusiones:**

- Daños a consecuencia del desgaste natural del accesorio.
- No cubre accesorios involucrados en siniestros a indemnizar o indemnizados por la aseguradora.
- Solamente cubre primer daño, no en accesorios ya reparados.

**Monto máximo cobertura: \$1.300.000****Eventos por vigencia: Todos los eventos hasta llegar al tope de cobertura.****4.1.4 Contenido protegido por rotura de vidrios.**

**Descripción:** Aplica para el hurto de la cartera de la asegurada(o) dentro del vehículo a consecuencia de la rotura de uno de los vidrios, este beneficio reconocerá un auxilio por reembolso de hasta \$500.000 durante la vigencia de la póliza para reposición de los elementos reportados como hurtados.

El usuario debe presentar la denuncia detallada de los elementos hurtados por separado con el valor comercial, así como las facturas de estos.

**Exclusiones:**

- No cubre la reposición de elementos tales como joyas, aparatos electrónicos (celulares, computadores, tablets y/o similares) dinero en efectivo o títulos valor, entre otros.
- El beneficio no aplica para vehículos de servicio público, comerciales, ni pesados, solo vehículos livianos particulares.

**Monto máximo cobertura: \$500.000****Eventos por vigencia: 1 evento.****4.1.5 Conductor mantenimiento**

**Descripción:** Assisprex autorizará un conductor que movilice el vehículo hasta uno de los concesionarios de la red Chevrolet para que se le realice mantenimiento y/o reparación, según agenda previa solicitada por el usuario con el taller o concesionario indicado.

El servicio debe coordinarse con anticipación y debe ser confirmado por el call center de la compañía informando hora de recogida, hora de llegada al concesionario y/o taller, persona de contacto.

**Exclusiones:**

La asistencia no realiza agendamientos ni asignación de talleres.

- No se realiza seguimientos para confirmar disponibilidad del vehículo después de su ingreso.
- No aplica para traslados extraurbanos o intermunicipales.
- Se excluye la recogida del vehículo en el concesionario.

**Monto máximo cobertura: \$120.000**

**Eventos por vigencia: 4 eventos.**

**4.1.6 Mensajería**

**Descripción:** Este beneficio cubre las diligencias de entrega y/o radicación de documentos que el usuario reporte previo agendamiento con el call center de asistencia, se recogen los documentos a domicilio y se entregan en el lugar de destino solicitado, este servicio aplica hasta por 3 eventos durante la vigencia de la póliza con un máximo de 1 trayecto por evento. La asistencia aplica en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, para vehículos livianos particulares y gama alta.

**Exclusiones:**

- La compañía no se hace responsable por el transporte de elementos como lo son joyas, títulos valor (tarjetas de crédito, CDT, cheques y/o similares), dinero en efectivo, entre otros.
- El beneficio no aplica para vehículos de servicio público, comerciales, ni pesados.

**Eventos por vigencia: 3 eventos. 1 trayecto por evento.**

**4.1.7 Documentos conductor**

**Descripción:** Beneficio diseñado para ayudar a los conductores en caso de extravío o robo de sus documentos Cédula, Pasaporte, tarjeta propiedad, Licencia conducción. Este servicio funciona como auxilio o reembolso con soporte de factura cuando se tramita la documentación.

**Exclusiones:**

- Pérdida por descuido del conductor: Si se demuestra que la pérdida fue por negligencia o descuido del usuario, algunas pólizas o planes de asistencia pueden excluir la cobertura.
- Reposición de documentos fuera del país: La mayoría de los planes limitan la asistencia a territorio nacional, por lo que, si el conductor pierde los documentos en otro país, el servicio puede no aplicar.
- Reposición de documentos vencidos: Si los documentos ya estaban vencidos al momento de la pérdida, algunos servicios podrían no cubrir su reposición.
- Cubrimiento de multas o sanciones: Las multas o sanciones derivadas de la pérdida de documentos, como infracciones por conducir sin licencia, no están cubiertas.
- Gastos relacionados con trámites adicionales: Trámites adicionales como la renovación del pasaporte o documentos que no son necesarios para la conducción pueden quedar fuera del alcance de la asistencia.

**Monto máximo cobertura: \$150.000****Eventos por vigencia: 1 evento.****4.1.8 Lavado de tapicería.**

**Descripción:** Assisprex coordina el lavado de tapicería (no incluye el techo) por derramamiento de líquidos, se utilizan productos ecológicos y técnicas avanzadas para eliminar manchas, olores y suciedad acumulada, asegurando que cada rincón de tus asientos y alfombrillas.

**Exclusiones:**

- No incluye la tapicería de los techos del vehículo, ni otros elementos del vehículo que no pertenezcan a la tapicería.

**Monto máximo cobertura: \$150.000****Eventos por vigencia: 1 evento.**

## **4. 2 PRODUCTO BÁSICO CHEVROLET INSURANCE – BENEFICIOS VIDA**

### **4.2.1 Asesoría empleados del hogar**

**Descripción:** Servicio que brinda orientación legal, administrativa y laboral a los empleadores en lo relacionado con la contratación y gestión de empleados domésticos, como personal de limpieza, cocineros, cuidadores, niñeras, entre otros. Este servicio facilita el cumplimiento de obligaciones legales y la correcta administración del vínculo laboral con el empleado del hogar.

**Exclusiones:**

- Representación legal directa: Aunque el servicio puede ofrecer asesoría jurídica, generalmente no incluye la representación legal en juicios o procesos judiciales ante tribunales laborales.
- Pago de indemnizaciones o multas: Cualquier indemnización por despidos injustificados, multas por incumplimientos de normas laborales o pagos atrasados de cotizaciones sociales no están cubiertos por el servicio de asesoría, siendo responsabilidad directa del empleador.
- Gestión administrativa completa: El servicio no se encarga de la gestión directa de los pagos de nómina, aportes a la seguridad social o liquidaciones. Ofrece asesoría sobre cómo hacerlo, pero la ejecución de estas tareas queda bajo la responsabilidad del empleador.
- Asesoría en conflictos personales: No se cubren disputas personales o asuntos que no tengan que ver con el ámbito laboral, como conflictos que surjan en la convivencia o desavenencias de carácter privado.
- Cobertura para empleados informales: Si el empleador no tiene formalizado el contrato o no ha registrado al empleado en las entidades de seguridad social, algunas pólizas podrían excluir el apoyo, dado que el servicio se enfoca en relaciones laborales formalizadas.

**Eventos por vigencia: 3 eventos.**

### **4.2.2 Consulta médica virtual con especialista**

**Descripción:** El servicio permite al usuario acceder a consultas con médicos especializados en diferentes áreas de la salud (cardiología, dermatología, pediatría, etc.) a través de videollamadas, chat o teléfono. Durante la consulta, el especialista puede diagnosticar, asesorar sobre tratamientos, prescribir medicamentos o

recomendar pruebas diagnósticas, en función de los síntomas o problemas que presente el paciente.

Si el especialista considera que son necesarios estudios o exámenes adicionales, puede orientar al paciente sobre qué tipo de pruebas realizar y cómo proceder con su tratamiento.

Las consultas se realizan a través de plataformas seguras que garantizan la privacidad de la información médica del paciente.

**Exclusiones:**

- Servicios de emergencia: Las consultas médicas virtuales no sustituyen a los servicios de emergencia. En casos de situaciones críticas o que requieran atención inmediata, el paciente deberá acudir a un centro de urgencias.
- Áreas como oncología o cirugía, no están disponibles dentro del servicio.
- Prescripción de medicamentos restringidos: Los especialistas pueden no estar autorizados a prescribir ciertos medicamentos controlados o de alta regulación (como psicotrópicos), lo cual podría requerir una consulta presencial para su aprobación.
- Exclusión de terapias prolongadas: Tratamientos que requieran un seguimiento constante o prolongado (como terapias psiquiátricas o rehabilitaciones físicas).

**Eventos por vigencia: 1 evento.**

**4.2.3 Asesoría médica telefónica**

**Descripción:** Assisprex coordina el servicio de orientación con un profesional en medicina general para atención primaria, el médico podrá recomendar remisión a centro médico en caso de ser necesario y realizar receta de medicamentos si el diagnóstico lo requiere.

**Exclusiones:**

- Consulta con especialista
- Medicamentos
- Exámenes de laboratorio, rayos x, aplicación de vacunas.
- Certificaciones médicas.

**Eventos por vigencia: 3 eventos.**



#### **4.2.4 Exámenes de laboratorio a domicilio**

**Descripción:** Assisprex coordina con un profesional de la salud la toma de laboratorio de sangre u orina al domicilio del usuario. La toma la realiza un profesional calificado que se desplazará hasta su domicilio para la toma de muestras.

**Exclusiones:**

- No incluye exámenes con equipos especiales.
- No incluye exámenes con equipos que no sean posibles transportar.
- El profesional dispuesto para la toma de las muestras no está obligado a suministrar medicamentos.
- **Eventos por vigencia: 1 evento.**

#### **4.2.5 Consulta psicológica virtual**

**Descripción:** Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, para recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un “shock” emocional, estrés postraumático, etc.

**Exclusiones:**

- No incluye desplazamiento del profesional de manera presencial.
- El personal dispuesto por Assisprex no está obligado a suministrar medicamentos.

**Eventos por vigencia: 3 eventos.**

## **4.3 PRODUCTO BÁSICO CHEVROLET INSURANCE – BENEFICIOS PROTECCIÓN FINANCIERA.**

### **4.3.1 Asesoría en presentación de la hoja de vida**

**Descripción:** Servicio diseñado para ayudar a las personas a mejorar la calidad y presentación de su currículum vitae (CV), con el fin de destacar sus habilidades, experiencia y logros profesionales ante posibles empleadores. Este servicio se enfoca en optimizar la presentación del CV para aumentar las oportunidades de empleo.

**Exclusiones:**

- Redacción completa del CV: La asistencia generalmente no cubre la redacción completa de un currículum desde cero. El usuario debe proporcionar un borrador básico sobre el cual el asesor brindará retroalimentación y sugerencias.
- Garantía de empleo: El servicio no garantiza que la persona conseguirá un trabajo como resultado de la asesoría. Se trata de una mejora en la presentación del CV, pero no asegura que se obtendrá una oferta laboral.
- Asesoría en otros documentos laborales: La asistencia puede estar limitada únicamente al currículum vitae y no incluir otros documentos laborales, como cartas de presentación o recomendaciones, a menos que se especifique lo contrario en el plan.
- Creación de CV en idiomas adicionales: la asesoría está restringida a la creación de un CV en el idioma nativo del usuario, sin incluir traducción o redacción en otros idiomas.
- Edición para sectores específicos: Algunos sectores o profesiones altamente técnicas o especializadas pueden no estar totalmente cubiertos por el servicio, en cuyo caso se brindarán recomendaciones generales, pero no una personalización profunda para áreas muy técnicas (como ciencia, ingeniería avanzada, etc.).

**Eventos por vigencia: 1 evento.**

### **4.3.2 Asesoría para presentar entrevistas**

**Descripción:** Servicio enfocado en preparar a los candidatos para afrontar de manera efectiva y segura entrevistas de trabajo, con el objetivo de mejorar su desempeño, destacar sus fortalezas y aumentar las posibilidades de éxito en la búsqueda de empleo. El servicio brinda herramientas y recomendaciones sobre cómo enfrentar diferentes tipos de entrevistas, ya sean presenciales, virtuales o telefónicas.

**Exclusiones:**

- **Garantía de éxito en la entrevista:** El servicio no garantiza que el usuario será seleccionado para el puesto, ya que el resultado final depende de múltiples factores ajenos a la preparación ofrecida.
- **Representación directa ante el empleador:** El servicio no incluye la representación del candidato ante el empleador ni interviene directamente en los procesos de selección. Se limita a la preparación y asesoramiento previo.
- **Asesoría en otros aspectos del proceso de selección:** La asistencia generalmente se enfoca en la preparación para la entrevista, pero no incluye ayuda para otros aspectos del proceso de selección, como negociación salarial, excepto si está explícitamente indicado en el plan.
- **Preparación para entrevistas técnicas avanzadas:** Si bien el servicio puede ofrecer apoyo general para entrevistas técnicas, en áreas altamente especializadas (como ingeniería avanzada, programación o sectores científicos), la profundidad de la asesoría técnica puede estar limitada a recomendaciones generales, sin un conocimiento específico del área.
- **Creación de portafolios o pruebas técnicas:** El servicio no suele incluir la creación de portafolios profesionales ni la preparación de pruebas técnicas específicas que algunos empleadores puedan requerir como parte del proceso de selección.

**Eventos por vigencia: 1 evento.****4.3.3 Publicación hoja de vida en sitios públicos de empleo**

**Descripción:** La asistencia de publicación de hoja de vida en sitios públicos de empleo es un servicio que ayuda al usuario a optimizar y publicar su currículum vitae (CV) en plataformas de empleo en línea, con el objetivo de aumentar su visibilidad ante reclutadores y empleadores. Este servicio puede incluir tanto la creación o adaptación del perfil en estas plataformas, como la orientación sobre cómo maximizar el impacto del CV en ellas.

**Exclusiones:**

- **Garantía de respuesta de empleadores:** Aunque el servicio busca mejorar la visibilidad del CV, no puede garantizar que los empleadores contacten al usuario o que este obtenga entrevistas de trabajo como resultado directo de la publicación.
- **Publicación en sitios pagos:** En la mayoría de los casos, la publicación del CV se limita a plataformas de empleo gratuitas. Si el usuario desea utilizar servicios

premium o plataformas de pago, los costos adicionales suelen correr por cuenta del usuario.

- Mantenimiento continuo del perfil.
- Postulación directa a vacantes: El servicio generalmente no incluye la postulación directa a ofertas de empleo en nombre del usuario. Aunque se brinda asesoría sobre cómo hacerlo, el proceso de postulación debe ser gestionado por el candidato.
- Elaboración total del CV: Si el usuario no tiene un CV o solo cuenta con información básica, el servicio no incluye la creación completa de un currículum desde cero. La publicación suele basarse en un CV previamente elaborado por el usuario.

**Eventos por vigencia: 1 evento.**

#### **4.3.4 Simulación de entrevistas virtuales**

**Descripción:** Servicio que ayuda a los candidatos a prepararse para entrevistas de trabajo realizadas en línea, mediante la simulación de entrevistas reales a través de videollamadas. Este servicio está diseñado para mejorar las habilidades de comunicación, la confianza y la capacidad de respuesta del candidato en el entorno digital.

#### **Exclusiones:**

- Garantía de éxito en la entrevista: Aunque el servicio busca preparar al candidato de la mejor manera posible, no garantiza que el candidato obtendrá el trabajo o será seleccionado en la entrevista real.
- Simulaciones ilimitadas.
- Representación en entrevistas reales: El servicio no incluye la representación del candidato en las entrevistas reales ni la participación directa del asesor durante el proceso de selección con el empleador.
- Preparación para entrevistas presenciales: La simulación se centra en entrevistas virtuales, por lo que no cubre entrevistas presenciales o telefónicas. Aunque las habilidades adquiridas pueden ser transferibles, no está diseñada específicamente para esos formatos.
- Elaboración de respuestas personalizadas: Aunque se ofrecen pautas y sugerencias, el servicio no genera respuestas personalizadas para cada pregunta, sino que entrena al candidato para que pueda responder de manera autónoma y efectiva.

- Asesoría en negociación salarial o beneficios: El servicio se enfoca en la preparación para la entrevista, pero no incluye entrenamiento en cómo negociar salarios o beneficios laborales durante el proceso de selección.

**Eventos por vigencia: 1 evento.**

#### **4.3.5 Asesoría financiera independientes**

**Descripción:** Servicio que proporciona orientación a trabajadores autónomos, freelances, o emprendedores para gestionar sus finanzas de manera eficiente y cumplir con sus obligaciones fiscales y económicas. Este servicio está diseñado para ayudar a los independientes a organizar sus ingresos, gastos, impuestos, ahorro e inversiones, adaptados a las necesidades de su tipo de trabajo.

#### **Exclusiones:**

- Gestión de contabilidad completa: Aunque se brinda orientación, la asesoría financiera no incluye la gestión contable completa, como la elaboración de libros contables o la presentación formal de declaraciones fiscales (esto podría requerir servicios adicionales de un contador profesional).
- Representación legal ante autoridades fiscales: El servicio no incluye la representación directa ante autoridades fiscales o en auditorías, aunque puede proporcionar orientación sobre cómo manejar situaciones fiscales complejas.
- Garantía de optimización fiscal: Aunque el servicio orienta sobre las mejores prácticas fiscales, no garantiza la eliminación o reducción total de impuestos, ya que la optimización fiscal depende de múltiples factores externos y legislativos.
- Inversiones específicas: El servicio de asesoría puede ofrecer recomendaciones generales sobre estrategias de inversión, pero no incluye asesoramiento específico sobre productos de inversión individuales, como la compra de acciones o fondos, a menos que se trate de un plan que lo contemple.
- Asesoría financiera a empresas: Si bien los autónomos pueden estar involucrados en la gestión de pequeñas empresas, la asesoría está enfocada exclusivamente en la situación financiera personal de los independientes, no en la gestión completa de una empresa (como la creación de un plan de negocios o la administración corporativa).
- Servicios de auditoría financiera: La asesoría no incluye la realización de auditorías financieras o la verificación formal de la salud financiera de la actividad independiente.

**Eventos por vigencia: 1 evento.**

#### **4.3.6 Asesoría Régimen Pensional Independientes**

**Descripción:** Servicio diseñado para guiar a los trabajadores autónomos, freelances y emprendedores en la elección, gestión y cumplimiento de su régimen pensional. Este servicio tiene como objetivo asegurar que los independientes tengan acceso a planes de pensión adecuados, que les permitan garantizar su bienestar económico en el futuro.

**Exclusiones:**

- Representación ante entidades pensionales: El servicio no incluye la representación directa ante las entidades pensionales o la gestión de trámites administrativos (como la inscripción o cambio de fondo), aunque sí puede brindar orientación sobre cómo realizarlos.
- Gestión de aportes puntuales: Aunque se brinda asesoría sobre cómo realizar los aportes, el servicio no realiza la gestión directa de los pagos al sistema pensional, ya que esto es responsabilidad del trabajador independiente.
- Garantía de pensión específica: El servicio no garantiza una pensión específica o un monto determinado al momento de la jubilación, ya que la pensión final depende de varios factores, como el tiempo de cotización, la rentabilidad del fondo elegido y los aportes realizados.
- Asesoría en seguros de vida o salud: A menos que se indique explícitamente, la asesoría en régimen pensional no incluye la recomendación o gestión de seguros de vida o salud, aunque puede mencionar su relevancia como complemento para la seguridad financiera.
- Asesoría sobre otros regímenes laborales: El servicio está enfocado en el régimen pensional para trabajadores independientes y no aborda otros regímenes laborales, como pensiones para empleados dependientes, salvo en contextos comparativos.
- Asesoría en inversiones o productos financieros adicionales: La asesoría pensional no cubre productos de inversión fuera del ámbito pensional, como fondos de inversión o acciones, a menos que se trate de un servicio adicional específico que se contrate.

**Eventos por vigencia: 1 evento.**