

CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÓLIZA TRANQUILIDAD PYMES

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO

En virtud del presente convenio, Asistencia Bolívar S.A., se obliga para con el afiliado a poner a disposición de los beneficiarios un conjunto de servicios dentro del territorio colombiano, que se prestarán en caso de presentarse un evento cubierto con respecto a los bienes muebles o inmuebles afiliados, de acuerdo con los términos, condiciones, limitaciones y definiciones previstos en este convenio.

El afiliado declara expresamente que conoce y acepta que los servicios ofrecidos por Asistencia Bolívar S.A. operarán únicamente cuando el beneficiario informe y solicite telefónicamente a Asistencia Bolívar S.A. el servicio deseado, a la línea de Servicio al Cliente de la RED322 a la cual se encuentra adscrito, desde cualquier lugar del país al 01 8000 123322, en Bogotá al 601 3 122 122, o desde Celular #322 opción 1, submenú 2, y submenú 2.

CLÁUSULA SEGUNDA: DEFINICIONES

Para el efecto del presente convenio, se entenderá por:

- **Afiliado:** El tomador, asegurado o beneficiario de la póliza contratada con SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S. A. la que en adelante se denominará Póliza y a la cual adhiere el presente convenio.
- **Beneficiario:** Llámese al asegurado, delegatario y/o persona autorizada por el tomador en el momento de acaecer uno de los eventos descritos y cubiertos en La Póliza.
- **Bienes Afiliados:** Son el (los) bien(es) mueble(s) o inmueble(s) asegurado(s) en la Póliza, y que se encuentran específicamente relacionados en la carátula de la misma o en sus anexos.
- **Evento Cubierto:** Es todo acontecimiento o hecho súbito e imprevisto que ocurra dentro de la vigencia del presente convenio que da lugar a la prestación de los servicios ofrecidos por Asistencia Bolívar S.A. y que se detallen en la cláusula tercera de este convenio.
- **Red Interna:** Conducción fija de agua potable, aguas lluvias, aguas negras, de gas natural o propano y/o de cableado eléctrico que se distribuye en el interior del inmueble hasta los diferentes puntos de servicio; se considera como tal a partir del contador hacia el inmueble.
- **Acometida:** Conexión de las redes internas del inmueble afiliado con las redes de servicios públicos. Se considera como tal desde el contador hacia afuera, entendiéndose que el contador es un elemento perteneciente en su administración a las empresas de servicios públicos.
- **Computador:** Es un equipo con una colección de circuitos integrados y otros componentes relacionados que puede ejecutar con exactitud, rapidez y de acuerdo a lo indicado por un usuario o automáticamente por otro programa, una gran variedad de secuencias o rutinas de instrucciones que son ordenadas, organizadas y sistematizadas en función a una amplia gama

de aplicaciones prácticas y precisamente determinadas.

- **Tablet:** Es un tipo de equipo portátil, de menor tamaño que un computador, integrado en una pantalla táctil (sencilla o multitáctil) con la que se interactúa primariamente con los dedos o una pluma stylus (pasiva o activa), sin necesidad de teclado físico ni ratón.
- **Periférico:** Son dispositivos que se conectan a un computador para permitir mejor interacción con el usuario y agregar funciones. Ejemplo: cámaras, micrófonos, impresoras, scanners, multifuncionales, tarjetas de memoria SD y microSD.
- **Software:** Hace referencia al conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de una tarea específica y son comúnmente llamados programas o apps, instalados en computadores o tablets.
- **Instalación:** Es el proceso por el cual nuevos programas o apps son transferidos a un computador o tablet. Lo anterior con el fin para el cual fueron desarrollados.
- **Actualización:** Cambio a la versión más reciente de un software, por ejemplo antivirus o programas informáticos.
- **Activación De Software:** Introducir seriales (códigos de letras, números o ambos) o archivos (comúnmente denominados llaves) en los programas, los cuales suelen estar incluidos por los proveedores de software, como elemento de seguridad con el fin de evitar la piratería., Estos seriales permiten obtener el máximo provecho del software y poderlo utilizar de manera legal. Los seriales y llaves son proporcionados por los proveedores de software autorizados al momento de realizar la compra de los programas.
- **Configuración:** Ajustar los parámetros necesarios de un programa (software) o elementos físicos de un equipo y servicios de red como correo electrónico para que funcionen de la manera correcta o deseada por el usuario.
- **Sincronización:** Proceso en el cual se logra que dos dispositivos bajo un software compatible tengan los mismos datos. Ejemplo: la sincronización entre una tablet y un computador, puede dar como resultado que ambos dispositivos tengan los mismos archivos de música, contactos, agenda, entre otros. Esto de acuerdo a la parametrización del usuario y el alcance técnico del software compatible.
- **Descarga Vía Web:** Todo programa o archivo obtenido o bajado de internet.
- **Acceso Remoto:** Es una funcionalidad de una aplicación (programa) que permite la entrada a un computador o tableta desde otro computador bajo una red local o vía internet; siempre y cuando el equipo se encuentre encendido y habilitado para dicha funcionalidad.
- **Service Pack:** Es una agrupación de actualizaciones, reparaciones y ampliaciones que cambian actualizaciones anteriores para un software, sistema operativo o aplicación específica, contenido en un solo paquete ejecutable.
- **Aplicaciones Soportadas:** Es todo aquel software original y legal, que pueda ser soportado por el sistema operativo del computador o compatible con el mismo.

- **Sistema Operativo:** Es el conjunto de software indispensable que permite la interacción entre el hardware y los programas con los cuales el equipo puede trabajar.
- **Dirección Ip (internet Protocol):** Es la dirección de identificación que reconoce un equipo electrónico que tiene conexión a una red.
- **Estaciones De Trabajo:** Son computadores diseñados con hardware de mayor capacidad de trabajo para ámbito empresarial.
- **Servidor:** Es una computadora conectada a una red local de trabajo que suministra o permite utilizar servicios y programas a otras computadoras.
- **Peritaje Informático:** Investigaciones orientadas a la obtención de pruebas y argumentos sobre agresiones sufridas en el uso de internet y redes sociales.

CLÁUSULA TERCERA: SERVICIOS DE EMERGENCIA Y SERVICIOS FACTURABLES

Asistencia Bolívar S.A. suministrará los servicios que a continuación se relacionan, previa solicitud por parte del afiliado conforme lo señalado en el numeral 5.1 de este convenio:

3.1. PLOMERÍA:

Se enviará, sin costo alguno, un técnico especializado de la red de proveedores de Asistencia Bolívar S.A., cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista en las redes internas de acueducto o alcantarillado propias del inmueble afiliado, se imposibilite el suministro o evacuación de agua. Este técnico, realizará los arreglos de emergencia conducentes a restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

El servicio también incluye reparaciones menores, tales como: rotura de llaves internas, de acoples, taponamientos de sifones de piso, sanitarios, lavamanos y lavaplatos, rotura de sifón de lavamanos o lavaplatos, siempre y cuando no sean ocasionadas por falta de mantenimiento.

3.1.1. Exclusiones:

Asistencia Bolívar S.A. no prestará los servicios de reparación y/o reposición derivados de:

- 3.1.1.1. Daños en tuberías de acometida del inmueble.
- 3.1.1.2. Goteras causadas por daño y/o mala impermeabilización en cubiertas, paredes exteriores, fachada del inmueble.
- 3.1.1.3. Cualquier tipo de humedades o filtraciones que se originen en inmuebles vecinos.
- 3.1.1.4. Daños en canales y bajantes, entendiéndose como ellas los elementos que recogen las aguas lluvias en los tejados y las llevan hasta el primer piso.
- 3.1.1.5. Cambio de aparatos sanitarios, lavamanos, lavaderos, calentadores, tinas, griferías, lavaplatos, bombas hidráulicas, depósitos y tanques; cuando resultan averiados por desgaste, golpe o caída de los mismos.
- 3.1.1.6. Cambio de todo tipo de empaques, repuestos de llaves o grifos, griferías internas de sanitarios y en general elementos propios de aparatos conectados a la red interna, siempre y cuando estos daños sean originados por uso o desgaste.

3.2. ELECTRICIDAD:

Se enviará, sin costo alguno, un técnico especializado de la red de proveedores de Asistencia Bolívar S.A., cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista en las redes eléctricas internas propias del inmueble afiliado, se produzca una falta parcial o total de energía eléctrica. Este técnico, realizará los arreglos de emergencia conducentes a restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

El servicio también incluye reparaciones menores, tales como: Cortos en tomas, saltos de tacos, cortos en salidas de alumbrado, recalentamiento de tomas, cambio de breakers o tacos por corto.

3.2.1. Exclusiones: Asistencia Bolívar S.A. no prestará los servicios de reparación y/o reposición por:

- 3.2.1.1.** Daños en la acometida del inmueble.
- 3.2.1.2.** Daño en aparatos eléctricos, tales como calentadores, duchas y estufas eléctricas, extractores, hornos de cocinas, aires acondicionados, lavaplatos y todo tipo de electrodomésticos, así como de equipos industriales.
- 3.2.1.3.** Daños por sobrecargas en circuitos, que resulten del uso de aparatos e instalaciones especiales, tales como equipos de sauna, hornos y otros equipos de tipo industrial.
- 3.2.1.4.** Circuitos deteriorados como consecuencia de la eliminación de protecciones eléctricas adecuadas.
- 3.2.1.5.** Daños en elementos de iluminación tales como lámparas incandescentes, fluorescentes, halógenas y/o de descarga.
- 3.2.1.6.** Daños en timbres, interruptores o tomas eléctricas ocasionados por rotura, uso o desgaste.
- 3.2.1.7.** Daños en el sistema de montajes eléctricos especiales.

3.2.2. Límites del Servicio: Este servicio de emergencia no tendrá costo para el afiliado, siempre y cuando su reparación no exceda de cincuenta (50) SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra, los materiales e implementos necesarios para tal fin.

3.3. GAS DOMICILIARIO:

Se enviará, sin costo alguno, un técnico especializado de la red de proveedores de Asistencia Bolívar S.A., cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista en las redes internas de gas propias del inmueble afiliado, se imposibilite el suministro de gas domiciliario. Este técnico, realizará los arreglos de emergencia conducentes a restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Adicionalmente, el servicio incluye el diagnóstico y reparación de fugas, siempre y cuando éstas se den en la red interna y/o en sus conexiones.

3.3.1. Exclusiones: Asistencia Bolívar S.A. no prestará los servicios de reparación y/o reposición por:

- 3.3.1.1.** Daños en las tuberías de acometida del inmueble.
- 3.3.1.2.** Daños en todo tipo de gasodomésticos.

- 3.3.1.3.** Daños causados por la explosión de instalaciones y/o gasodomésticos.
- 3.3.1.4.** Cambio o instalación de gasodomésticos y/o sus repuestos o elementos internos.
- 3.3.1.5.** Cuando el servicio es solicitado tras la revisión periódica de la empresa de gas natural de la ciudad, y ésta ha dejado recomendaciones detalladas de mantenimiento o mejoras para la red y el funcionamiento de la misma; o los daños sean ocasionados por no cumplir con las recomendaciones de la empresa de servicios.

3.3.2. Límites del Servicio:

Este servicio de emergencia no tendrá costo para el afiliado, siempre y cuando su reparación no exceda de cincuenta (50) SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra, los materiales e implementos necesarios para tal fin.

3.4. CERRAJERÍA:

Se enviará, sin costo alguno, un técnico especializado de la red de proveedores de Asistencia Bolívar S.A., cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista, por un hecho accidental o por pérdida, extravío o robo de las llaves, la cerradura de la puerta de acceso al inmueble quede inutilizada o averiada y no se tenga acceso y/o no pueda cerrar adecuadamente el inmueble. Este técnico realizará exclusivamente los servicios de emergencia conducentes a permitir el acceso y/o el correcto cierre del inmueble.

Será responsabilidad del beneficiario verificar la identidad del técnico que se envía para hacer la reparación.

3.4.1. Exclusiones:

Asistencia Bolívar S.A. no prestará los servicios de apertura, ni de reparación y/o reposición de:

- 3.4.1.1.** Cerraduras de puertas internas del inmueble.
- 3.4.1.2.** Cerraduras de muebles.
- 3.4.1.3.** Cambio de guardas como consecuencia de uso, deterioro, desgaste o pérdida de llaves.
- 3.4.1.4.** Cajas de seguridad.
- 3.4.1.5.** Elaboración de duplicados de llaves.

3.4.2. Límites del Servicio:

En todos los casos, este servicio de emergencia no tendrá costo para el afiliado, siempre y cuando su reparación no exceda de treinta (30) SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra, los materiales y los implementos necesarios para tal fin.

3.5. VIDRIOS:

Se enviará, sin costo alguno, un técnico especializado de la red de proveedores de Asistencia Bolívar S.A., cuando como consecuencia de un evento súbito e imprevisto se produzca la rotura de vidrios en ventanas exteriores del inmueble y/o que formen parte del cerramiento del mismo. Este técnico

realizará los arreglos de emergencia conducentes a la reparación del daño.

3.5.1. Exclusiones:

Asistencia Bolívar S.A. no prestará los servicios de reparación y/o reposición por:

3.5.1.1. Daños en espejos, mesas, vitrales, todo tipo de muebles y/o estanterías en vidrio y vitrinas.

3.5.1.2. Daños en vidrios interiores tales como divisiones de baño, plafones, cielos rasos, paredes interiores, etc.

3.5.2. Límites del Servicio:

Este servicio de emergencia no tendrá costo para el afiliado, siempre y cuando su reparación y/o reposición no exceda de treinta (30) SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra, los materiales e implementos necesarios para tal fin.

No obstante, si los daños superan este límite, el afiliado podrá acceder a la cobertura correspondiente de la Póliza a la cual adhiere este convenio, siempre y cuando el evento esté cubierto bajo las condiciones de la misma, caso en el cual deberá informar a la compañía de seguros.

3.6. ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA:

Asistencia Bolívar S.A. brindará a la PYME Asesoría Jurídica Telefónica en los aspectos y ramas del derecho que se relacionan en los numerales a continuación. Estos servicios de asesoría jurídica telefónica se podrán solicitar con un máximo de 10 servicios por año, acumulando los diferentes tipos de asesorías establecidas en el presente convenio en los numerales del 3.6.1 al 3.7; el afiliado podrá utilizar los servicios de asesoría de 08:00 am a 8:00 pm en horario laboral de lunes a viernes, excepto los días festivos.

Exclusiones:

En ningún caso y bajo ninguna circunstancia los servicios de asesoría jurídica telefónica incluyen acompañamientos ni actuaciones en fase judicial ante juzgados o tribunales, ni incluyen adelantar procesos de cualquier clase o índole a nombre del afiliado. Asistencia Bolívar S.A. no planteará, ni formulará, ni adelantará, ni pagará, ni se hace responsable de cualquier acción judicial que el afiliado adelante o enfrente contra cualquier persona natural o jurídica.

3.6.1 ORIENTACIÓN TRIBUTARIA TELEFONICA:

Asistencia Bolívar S.A. brindará Asesoría Tributaria Telefónica a través de su red de proveedores, cuando la PYME requiera los servicios de información, orientación y asesoramiento en inquietudes y/o consultas de naturaleza tributaria que se le puedan presentar en el ámbito empresarial como: impuestos nacionales y distritales, retenciones, asesoría frente a la presentación de declaraciones de renta y otros tributos como CREE y pago de parafiscales.

3.6.2. ORIENTACIÓN LABORAL TELEFÓNICA:

Asistencia Bolívar S.A. brindará Asesoría Laboral Telefónica a través de su red de proveedores, cuando la PYME requiera los servicios de información, orientación y asesoramiento en materia de relaciones laborales y gestión de recursos humanos de la empresa o negocio tales como: contratos, despidos, sanciones al trabajador, salario y jornada de trabajo, vacaciones, permisos y licencias, incapacidad temporal: maternidad e invalidez.

3.6.2.1. Exclusiones

Del servicio de Asesoría Laboral Telefónica se exceptúa el asesoramiento en contra de los intereses de SEGUROS BOLIVAR y Grupo Empresarial al que pertenece.

3.6.3. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MATERIA DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES.

Asistencia Bolívar S.A. brindará Asesoría Telefónica en materia de importaciones y exportaciones a través de su red de proveedores, cuando el afiliado requiera los servicios de información, orientación en materia de actividades empresariales de importación y exportación de productos o servicios, tales como:

Régimen cambiario:

- Comunicaciones con el Banco de República.
- Registros de cuentas corrientes de compensación.
- Canalización de divisas y Endeudamiento externo.
- Asesoría en manejo de pagos de servicios.
- Asesorías en política cambiaria.

Tributación:

- Asesoría en manejo tributario en las etapas de la compañía.
- Asesoría en Declaraciones Renta.
- Pago de aranceles e impuestos durante las operaciones de comercio exterior.
- Aspectos tributarios en materia de contratación internacional.

Asesoría en mecanismos de solución de conflictos:

- Negociación, conciliación y arbitraje internacional

3.6.4 ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN PROTECCIÓN LEGAL EN EL USO DE INTERNET Y REDES SOCIALES:

Asistencia Bolívar S.A. brindará a través de su red de proveedores, cuando la PYME requiera los servicios de asesoría telefónica en materia de protección legal en el uso de internet y redes sociales, orientando y asesorando jurídicamente en todo lo relacionado con posibles agresiones sufridas en dicho entorno, además ofrecerá servicios de peritaje informático

La asistencia jurídica y asesoramiento comprende: asesoramiento legal telefónico,

requerimiento legal a la plataforma que publica la agresión, requerimiento legal y negociación con el agresor, asesoramiento sobre las posibles acciones legales judiciales oportunas contra el agresor.

El asesoramiento y peritaje informático comprende: Restricción de contenidos en el acceso a internet, creación de película con toda la información publicada, registro de todos los datos del agresor en otras redes sociales, búsqueda de datos de contacto del agresor, rastreo de la dirección IP del agresor, elaboración de documento de auditoría.

3.6.5. REVISIÓN Y ASESORAMIENTO SOBRE DOCUMENTOS LEGALES

Asistencia Bolívar S.A. brindará Asesoría para la redacción y revisión de documentos de naturaleza legal que la PYME requiera conforme la siguiente relación:

Escritos Dirigidos a Empresas, Clientes, Proveedores, Entidades Financieras:

- Carta para dirigirse a una entidad bancaria
- Carta para reclamación de factura
- Carta de reclamación a proveedores
- Carta para reclamación de pago
- Carta de recordatorio de pago
- Carta para reclamar la revisión de una factura
- Carta de reclamación a empresa constructora
- Carta de reclamación por incumplimiento de contrato o períodos de garantía a empresa constructora o promotora
- Carta de reclamación a bancos por comisiones indebidas
- Carta de reclamación a bancos por incumplimiento de contrato
- Carta de reclamación a bancos por cláusulas abusivas

Escritos Laborales.

- Carta de comunicación de fin de contrato
- Carta despido disciplinario (carta e instrucciones)
- Carta despido por causas objetivas (carta e instrucciones)
- Comunicación de modificación de condiciones de trabajo
- Comunicación de traslado de puesto de trabajo
- Certificado de trabajo en prácticas
- Certificado laboral de trabajo
- Carta de sanción
- Carta de amonestación/sanción por falta leve/grave
- Carta de amonestación sin sanción por incumplimiento del horario de trabajo
- Requerimiento de la empresa al trabajador (justificación de ausencia por enfermedad)
- Requerimiento de la empresa al trabajador (obligación de presentar partes diarios de trabajo)

Contratos Laborales.

- Carta de oferta de contrato de trabajo
- Contrato laboral de duración indefinida

- Contrato laboral de trabajo en domicilio
- Contrato laboral en prácticas

Contratos de Negocios.

- Contrato de compra venta de bienes
- Contratos de suministro
- Contratos de distribución
- Contratos de importación y exportación de servicios
- Contratos de importación y exportación de tecnología
- Contrato internacional por medios electrónicos

Escritos de Negocios.

- Carta de comunicación de subida de precios y tarifas
- Carta de comunicación de nuevo domicilio social
- Carta de pedido de material
- Carta de Pago
- Reconocimiento de Deuda

Escritos Tributarios.

- Carta de solicitud de ampliación de plazo de pago
- Solicitud documentación fiscal por extravío
- Solicitud de aplazamiento del pago de una deuda
- Solicitud de rectificación de la autoliquidación de la declaración de la renta
- Solicitud de devolución de ingresos fiscales indebidos
- Notificación de cambio de domicilio fiscal

La revisión de estos documentos legales no deberá superar la dedicación por parte del proveedor de Asistencia superior a setenta y dos (72) horas.

3.7. ORIENTACIÓN INFORMÁTICA REMOTA

Asistencia Bolívar S.A., a través de su red de proveedores, prestará a los afiliados, por los problemas que puedan sufrir dentro del ámbito empresarial en el uso de sus computadores o tablets, el servicio de Asistencia Informática Remota consistente en el soporte informático, que se realizará de manera telefónica y, en caso de necesidad, de manera remota, a través de la instalación vía Internet por parte del afiliado, de un software de control remoto, bajo las instrucciones del proveedor de Asistencia Bolívar S.A., a través del cual el equipo técnico intentará resolver la incidencia informática, servicio para cuya prestación se requiere que el afiliado cuente con conectividad a Internet.

Asistencia Bolívar S.A. prestará la asistencia informática remota en casos tales como:

- Actualización de versiones y Service Pack para las aplicaciones de software, siempre que el cliente disponga de la licencia pertinente o que la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones de software.

- Asesoramiento sobre requisitos de hardware y aplicaciones de software
- Instalación y desinstalación aplicables a las siguientes plataformas y aplicaciones: Estaciones de trabajo y servidores Intel o AMD con sistema operativo Windows. Aplicaciones como: Microsoft Outlook, Microsoft Outlook Express, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Access, Microsoft PowerPoint, y Antivirus a excepción de aquellos que son implementados y administrados por la misma Pyme.

3.7.1. Exclusiones

Se exceptúa el soporte para aplicaciones desarrolladas específicamente por o para el cliente.

Para la realización de estas actividades será necesario que el afiliado cuente con una licencia de software del fabricante o con el CD ROM si es requisito indispensable para la instalación. Si el cliente no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de Internet siempre que sea permitido y legalmente posible.

Los servicios se prestarán sobre incidencias en estaciones de trabajo y servidores, configuración del hardware y sistema operativo, instalación y configuración de periféricos tales como impresoras, escáner, cámaras digitales, PDAs. Todos los servicios son aplicables a estaciones de trabajo y servidores Intel o AMD con sistema operativo Microsoft Windows.

3.8 VIGILANCIA:

Si como consecuencia de un siniestro amparado por la Póliza, previo el concepto de Seguros Comerciales Bolívar S. A., el inmueble afiliado no presenta las condiciones mínimas de seguridad tanto para el inmueble como para sus equipos o mercancías, Asistencia Bolívar S.A. proveerá el servicio de vigilancia con una empresa de su red de proveedores para el cuidado y protección de los bienes del asegurado afiliado por un lapso consecutivo de cuarenta y ocho (48) horas.

Los eventuales valores excedentes, serán pagados por el beneficiario en forma directa al proveedor que preste el servicio.

CLÁUSULA CUARTA: EXCLUSIONES GENERALES

No son objeto de este convenio, y por tanto no generan a cargo de ASISTENCIA BOLIVAR S.A. obligación alguna, los siguientes hechos y sus consecuencias:

- 4.1.** Servicios que el beneficiario haya contratado por su cuenta, sin el previo consentimiento de Asistencia Bolívar S.A.
- 4.2.** Conductas dolosas, fraudulentas o de mala fe.
- 4.3.** Gastos de asistencia médica y hospitalaria.
- 4.4.** Los fenómenos extraordinarios de la naturaleza, tales como inundaciones, temblores, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades, granizo, vientos fuertes, etc.
- 4.4.** Actos terroristas, asonadas, motines, conmociones populares, alteraciones o disturbios de carácter violento y tumultuario.
- 4.5.** Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o cuerpos de seguridad.

- 4.6. Daños originados o localizados en las redes externas de conducción del inmueble de conformidad con lo señalado en otros numerales de este convenio.
- 4.7. Daños que en su origen o extensión sean causados por uso, deterioro o desgaste por el funcionamiento normal, o por condiciones ambientales o atmosféricas y/o corrosión.
- 4.8. Daños ocurridos por fallas o defectos de construcción existentes antes o en el momento de suscribir la Póliza.
- 4.9. Gastos de mantenimiento.
- 4.10. Y las demás exclusiones señaladas en las condiciones generales de la Póliza a la cual accede.
- 4.11. Los servicios de asesoramiento no incluyen acompañamientos ni actuaciones en fase judicial ante juzgados o tribunales.
- 4.12. En ningún caso y bajo ninguna circunstancia, los servicios de asesorías o asistencias remotas, asesoría telefónica en protección legal en el uso de internet y redes sociales, incluyen adelantar procesos de cualquier clase o índole a nombre del afiliado. Asistencia Bolívar S.A. no planteará, ni formulará, ni adelantará, ni pagará, ni se hace responsable de cualquier acción judicial que el afiliado adelante o enfrente contra cualquier persona natural o jurídica.

CLÁUSULA QUINTA: SOLICITUD Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

5.1. SOLICITUD DE SERVICIOS:

En caso de ocurrir un evento cubierto por el presente convenio, el beneficiario deberá solicitar los servicios de ASISTENCIA BOLIVAR S.A. a la línea de Servicio al Cliente de la RED322 a la cual se encuentra adscrito, desde cualquier lugar del país al 018000 123322, en Bogotá al 3 122 122 o desde celular #322 a la opción 1, submenú 2, y submenú 2; debiendo indicar el nombre y la cédula o NIT del afiliado, la dirección y la actividad económica del inmueble, el tipo de asistencia que requiere y la persona que estará presente representando al afiliado, durante la ejecución y entrega de los trabajos de emergencia.

Será responsabilidad del beneficiario verificar la identidad del técnico que se envía para hacer la reparación.

Para los servicios de asesoría telefónica jurídica, de ser necesario o por su complejidad, fuera aconsejable realizar un estudio más profundo sobre la consulta, se contestará en todo caso en el plazo máximo de 72 horas que será interrumpido en caso de quedar a la espera de documentación o información pendiente del afiliado.

El afiliado deberá remitir a Asistencia Bolívar S.A. toda aquella documentación que sea requerida para la prestación de las asesorías jurídicas telefónicas. En el caso de notificaciones de naturaleza legal, tan pronto el afiliado las reciba debe enviarlas a través del fax o correo ordinario indicando la fecha de la recepción de la misma, requisito necesario para conocer la fecha de vencimiento del plazo del documento de defensa correspondiente, y al menos siempre con 5 días hábiles de antelación al vencimiento del plazo de recurso o defensa, a fin de que Asistencia Bolívar S.A. pueda estudiar y asesorar. En caso de incumplimiento por parte del cliente de dicho plazo de entrega del documento, Asistencia Bolívar S.A. no se hace responsable de las consecuencias de la asesoría correspondiente fuera de plazo.

El afiliado declara expresamente que conoce y acepta estos requisitos desde el momento de suscribir

o renovar este convenio.

5.2. PAGOS DE REEMBOLSOS Y EXCEDENTES:

En ningún caso se reconocerán reembolsos de servicios no cubiertos o no autorizados previamente por ASISTENCIA BOLIVAR S.A.

Si un reembolso fue autorizado, el afiliado deberá presentar las facturas originales correspondientes al servicio, a nombre de ASISTENCIA BOLIVAR S.A., adjuntando la cuenta de cobro y fotocopia de la cédula del afiliado; enviándolas únicamente a la dirección del domicilio principal de Asistencia Bolívar S.A., en la ciudad de Bogotá D.C., donde en el término de diez (10) días hábiles se efectuará el reembolso correspondiente.

En caso que el costo de la prestación del servicio exceda los límites máximos de las coberturas del presente convenio, el beneficiario deberá cancelar directa e inmediatamente al proveedor del servicio cualquier excedente o diferencia.

Las sumas pagaderas por ASISTENCIA BOLIVAR S.A. serán en todo caso complementarias de cualquier otro convenio celebrado por el afiliado, que cubra el mismo evento. siguientes niveles:

CLÁUSULA SEXTA: RESPONSABILIDAD DE ASISTENCIA BOLIVAR S.A.

ASISTENCIA BOLIVAR S.A. queda eximida de responsabilidad cuando por caso fortuito o fuerza mayor, o por decisión autónoma del afiliado o sus representantes, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este convenio. De igual manera está eximida para prestar servicios de manera inmediata, cuando por contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológico que requieran una atención prioritaria, se genere una ocupación preferente y masiva de los reparadores, técnicos o asesores que conforman la red de proveedores.

Así mismo, ASISTENCIA BOLIVAR S.A. queda exonerada de toda responsabilidad por los perjuicios que puedan derivarse de daños que sean recurrentes en los inmuebles, siempre y cuando estos hayan sido atendidos utilizando los medios idóneos y el procedimiento adecuado para ello. De igual forma, está liberada de todo compromiso cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.

Asistencia Bolívar S.A. no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos debidos a las especiales características administrativas o políticas del país. En todo caso, si el afiliado solicitara los servicios previstos en este convenio y Asistencia Bolívar S.A. no pudiera intervenir directamente o de forma inmediata, por causa de fuerza mayor o caso fortuito, los gastos razonables en que se incurran serán reembolsados dentro de los límites establecidos en éste convenio, previa presentación de los correspondientes recibos de pago y siempre que tales gastos estén cubiertos. producir daños materiales, cuyas consecuencias están total o parcialmente cubiertas por los amparos de la póliza y que hayan sido contratadas por el Tomador.

CLÁUSULA SÉPTIMA: AUTONOMÍA DEL CONVENIO

Este convenio es autónomo e independiente de la Póliza expedida por Seguros Comerciales Bolívar S.A. a la cual adhiere y en cuyo complemento se celebra; por lo tanto, la prestación de servicios de Asistencia Bolívar S.A. en ningún momento condiciona, limita o modifica la cobertura que el seguro ofrece, ni implica el reconocimiento de obligaciones o la aceptación de reclamos por parte de la aseguradora.

CLÁUSULA OCTAVA: COSTO

El costo de los servicios descritos en este convenio será el descrito en la carátula de la póliza.

CLÁUSULA NOVENA: AUTORIZACIÓN

El afiliado autoriza a Asistencia Bolívar S.A., a grabar en cualquier momento las conversaciones telefónicas entre Asistencia Bolívar S.A. y el afiliado y/o beneficiario; en consecuencia de esto la grabación tendrá valor probatorio entre las partes.

De igual manera el afiliado autoriza a Asistencia Bolívar S.A., a realizar las inspecciones y reparaciones que se estimen necesarias y a su discreción podrá dejar registros fotográficos o de video como constancia de la atención.

CLÁUSULA DÉCIMA: VIGENCIA

La vigencia del presente convenio será la misma de la Póliza.

El afiliado declara que conoce y acepta la totalidad de las estipulaciones consignadas en este convenio.