**DATOS DE ENVÍO**
**NOMBRE:** SOCIEDADES E INVERSIONES GLOW SAS
**DIRECCIÓN:**

Seguros Comerciales Bolívar S.A.

## DATOS DEL TOMADOR

**NOMBRE:** SOCIEDADES E INVERSIONES GLOW SAS

# SEGURO DE TRANQUILIDAD PYMES

## CERTIFICADO DE RENOVACION

**Póliza N°:** 2061340133002

**Certificado:** 0 **N°** 001
**Fecha de Expedición:** 25/10/2025

| | DESDE | HASTA |
|---|---|---|
| **VIGENCIA** DEL SEGURO | 25/11/2025 Día Mes Año A las 24 Horas | 25/11/2026 Día Mes Año A las 24 Horas |
| **PERÍODO** DE FACTURACIÓN | 25/11/2025 Día Mes Año | 25/11/2026 Día Mes Año |

**OBSERVACIONES:** RENOVACION AUTOMATICA.CERTIFICADO DE RENOVACION

## DATOS DEL ASESOR

| NOMBRE | TELÉFONO |
|---|---|
| MAURICIO CADENA PALACIO Y CIA LTDA - ASESORES DE SEGUROS | 7454441 |

## MEDIOS DE PAGO

Podrá realizar su pago por medio de:

- Página Web de Davivienda: Seleccionar la opción "Pago de otros servicios", escoja la compañía Seguros Comerciales Bolívar S.A. e ingrese la referencia 0629835762762001.
- En las oficinas del Banco Davivienda, Bancolombia y Banco de Occidente a nivel nacional.
- En los puntos de pago de almacenes Éxito, Carulla, Pomona y Surtimax a nivel nacional.
- Desde su celular marcando el #322 opción 1-5, para Bogotá 3122122 y para fuera de Bogotá 018000 123 322.
- Consulte los medios de pago y condiciones en www.segurosbolivar.com opción "Pago en Línea", sección "otros medios de pago".

## $ VALORES A PAGAR

| | |
|---|---|
| **VALOR DE LA PRIMA:** | $5,880,314.00 |
| **VALOR ASISTENCIA BOLÍVAR:** | $73,000.00 |
| **IVA PRIMA:** | $1,117,260.00 |
| **IVA ASISTENCIA BOLIVAR:** | $13,870.00 |
| **TOTAL A PAGAR:** | **$7,084,444.00** |
| **PERIODICIDAD DE PAGO:** | ANUAL |

**NOTA IMPORTANTE** La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la expedición del contrato.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Firma Representante Legal

## DATOS DEL TOMADOR

**NOMBRE:** SOCIEDADES E INVERSIONES GLOW SAS

# SEGURO DE TRANQUILIDAD PYMES

## CERTIFICADO DE RENOVACION

**Póliza N°:** 2061340133002

**Certificado:** 0 **N°** 001

**Fecha de Expedición:** 25/10/2025

| PERÍODO DE FACTURACIÓN | DESDE Día Mes Año | HASTA Día Mes Año |
|---|---|---|
| | 25/11/2025 | 25/11/2026 |

## RELACIÓN DE LOCALES ASEGURADOS

| LOCAL | DESCRIPCIÓN DEL LOCAL | DIRECCIÓN DEL LOCAL | CIUDAD - DEPARTAMENTO | PROTECCIÓN | PRIMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | EDIFICIO SERVICIOS EDUCATIVOS | AVENIDA BOLIVAR 7 NORTE 02 | ARMENIA-QUINDIO | $4,544,250,000.00 | $5,953,314.25 |
| **1** | | | **TOTAL** | **$4,544,250,000.00** | **$5,953,314.25** |

Seguros Comerciales Bolívar S.A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**DATOS DE ENVÍO**
**NOMBRE:** SOCIEDADES E INVERSIONES GLOW SAS
**DIRECCIÓN:**

Seguros Comerciales Bolívar S.A.

## DATOS DEL TOMADOR

**NOMBRE:** SOCIEDADES E INVERSIONES GLOW SAS

# SEGURO DE TRANQUILIDAD PYMES

## CERTIFICADO DE RENOVACION

**Póliza N°:** 2061340133002
**Certificado:** 0 **N°** 001
**Fecha de Expedición:** 25/10/2025

**OBSERVACIONES:** RENOVACION AUTOMATICA.CERTIFICADO DE RENOVACION

**VIGENCIA** DEL SEGURO

| DESDE | HASTA |
|---|---|
| 25/11/2025 | 25/11/2026 |
| Día Mes Año | Día Mes Año |
| A las 24 Horas | A las 24 Horas |

## ASEGURADO N. 1

| NOMBRE | IDENTIFICACIÓN |
|---|---|
| SOCIEDADES E INVERSIONES GLOW SAS | 900354713 |

## BENEFICIARIOS

| NOMBRE | IDENTIFICACIÓN | TIPO |
|---|---|---|
| SOCIEDADES E INVERSIONES GLOW SAS | 900354713 | |

## DETALLE DEL LOCAL ASEGURADO No. 1

| TIPO | ACTIVIDAD | DIRECCIÓN COMERCIAL | CIUDAD - DEPARTAMENTO |
|---|---|---|---|
| PRINCIPAL | 09001 SERVICIOS EDUCATIVOS | AVENIDA BOLIVAR 7 NORTE 02 | ARMENIA-QUINDIO |

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Seguros Comerciales Bolívar S.A.

# INFORMACIÓN DEL LOCAL N° 1

## BIENES ASEGURADOS

| BIENES ASEGURADOS | MODALIDAD DE ASEGURAMIENTO | PROTECCIÓN |
|---|---|---|
| 1-Edificios | VALOR | $4,215,750,000.00 |
| 9-Da¿os a Terceros | VALOR | $328,500,000.00 |

## AMPAROS

| COBERTURAS | PROTECCIÓN | DEDUCIBLE | PRIMA |
|---|---|---|---|
| 287 1-DAÑOS | $4,215,750,000.00 | 10% -1SMMLV | |
| 287 1.1-PERDIDA DE UTILIDAD | $0.00 | no aplica | |
| 800 3-DAÑOS A TERCEROS | $328,500,000.00 | 10% -1SMMLV | |
| 216 7-ASISTENCIA | $0.00 | no aplica | |
| **PRIMA TOTAL** | | | **$5,953,314.00** |

**Código de Clausulado que aplica:** 03/06/2021-1327-P-09-MR-0000000000017-0R0I. Consulte este clausulado y la documentación necesaria para presentar una reclamación en la página www.segurosbolivar.com

Si desea actualizar información de este documento, tiene a su disposición los siguientes canales:

- Por correo electrónico: contacto@segurosbolivar.com.
- Por contacto telefónico: Desde celular marcando **#322**, para Bogotá **3122122** y para fuera de Bogotá **018000 123 322**.
- Por correo físico: Avenida El Dorado No. 68 B-31 Piso 10 en la ciudad de Bogotá.

**NOTA IMPORTANTE**

**La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la expedición del contrato.**

(*) Para Daños, Robo, Daños a terceros, Movilización de mercancías y movilización de dineros: 10% de valor de la pérdida, mínimo 1 Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.
(**) Para la cobertura de Pérdida de Utilidad, ver condicionado.
Para Daños por Terremoto, temblor, erupción volcánica: 3% del valor asegurado del artículo afectado, mínimo 3 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes.

Firma Representante Legal

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

# RECIBO DE PAGO DE SU SEGURO

**Póliza N°:** 2061340133002
**Certificado:** 0 **N°:** 001
**Fecha de Expedición:** 25/11/2025

SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR

## DATOS DEL TOMADOR

**NOMBRE:** SOCIEDADES E INVERSIONES GLOW SAS

## $ VALORES A PAGAR

| | |
|---|---|
| **VALOR DE LA PRIMA:** | $5,880,314.00 |
| **VALOR ASISTENCIA BOLÍVAR:** | $73,000.00 |
| **IVA PRIMA:** | $1,117,260.00 |
| **IVA ASISTENCIA BOLIVAR:** | $13,870.00 |
| **TOTAL A PAGAR** | **$7,084,444.00** |
| **PERIODICIDAD DE PAGO:** | ANUAL |

NOTA: COMPROBANTE VÁLIDO CON SELLO DEL CAJERO

## MEDIOS DE PAGO

Podrá realizar su pago por medio de:

- Página Web de Davivienda: Seleccionar la opción "Pago de otros servicios", escoja la compañía Seguros Comerciales Bolívar S.A. e ingrese la referencia 0629835762762001.
- En las oficinas del Banco Davivienda, Bancolombia y Banco de Occidente a nivel nacional.
- En los puntos de pago de almacenes Éxito, Carulla, Pomona y Surtimax a nivel nacional.
- Desde su celular marcando el #322 opción 1-5, para Bogotá 3122122 y para fuera de Bogotá 018000 123 322.
- Consulte los medios de pago y condiciones en www.segurosbolivar.com opción "Pago en Línea", sección "otros medios de pago".

Firma Representante Legal

Seguros Comerciales Bolívar S.A.

Copia CLIENTE

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



---

## Seguros Comerciales Bolívar S.A.

**TOTAL A PAGAR** **$7,084,444.00**

**PARA PAGO EN BANCOS**

(415)7709998010260(8020)0629835762762001(3900)000007084444(96)20260109

NOTA: COMPROBANTE VÁLIDO CON SELLO DEL CAJERO

**REFERENCIA** 0629835762762001

| | |
|---|---|
| **Póliza N°:** | 2061340133002 |
| **Valor efectivo:** | |
| **Banco:** | |
| **Cheque N°:** | |
| **Valor cheque:** | |

Copia BANCO

Realice el pago en bancos a través de los convenios:

**Davivienda:**1044189 **Bancolombia:**64912 **Banco de Occidente:**18659 **Grupo Éxito:**4382

SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR

# PÓLIZA DE SEGURO MULTIRIESGO TRANQUILIDAD PYMES RIESGOS NOMBRADOS

03/06/2021-1327-P-09-MR-0000000000017-0R0I

## 1. ¿QUE ES EL SEGURO MULTIRRIESGO TRANQUILIDAD PYMES?

Nosotros, Seguros Comerciales Bolívar S.A. (**LA ASEGURADORA**) le brindamos a Usted (**ASEGURADO**), o a sus beneficiarios u otras personas afectadas, el pago de los daños materiales, pérdida de utilidad, robo y daños a otras personas que se causen en el desarrollo de su actividad, siempre y cuando sean accidentales, súbitos e imprevistos, ocurran dentro de la vigencia de la protección, dentro del local asegurado, siempre que, se pague la prima correspondiente y, sean las coberturas contratadas en la carátula de la póliza.

Así mismo, los bienes tendrán protección fuera del local asegurado, cuando se tenga contratada la cobertura de movilización.

Esta protección se rige por las condiciones de este contrato, el Código de Comercio, y la ley Colombiana. El ámbito territorial de la presente protección es Colombia.

## 2. QUÉ CUBRIMOS

### 2.1. Daños de bienes

**Se cubren los daños que sufran los bienes asegurados dentro de su empresa, propios y/o en consignación que hayan sido dejados a su cargo, conforme al desarrollo de su actividad y a causa de:**

**2.1.1. Incendio.**

**2.1.2. Explosión.**

**2.1.3. Caída de objetos externos.**

**2.1.4. Fenómenos naturales.**

**2.1.5. Rotura de tubería interna.**

**2.1.6. Agua proveniente del exterior.**

**2.1.7. Actos vandálicos, actos de mala intención de intención de terceros.**

**2.1.8. Fallas internas de la maquinaria y equipo (mecánico, eléctrico y electrónico).**

**2.1.9. Rotura accidental de vidrios (sin deducible).**

**2.1.10. Los accidentes que ocasione un trabajador a los bienes de la empresa, hasta un 5% del bien afectado que haya contratado.**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 2.2. Pérdida de utilidad

Si como consecuencia de la ocurrencia de uno de los eventos mencionados en el numeral 2.1, se ven afectadas sus ventas, nosotros le reconocemos como indemnización por pérdida de utilidad, un 5% adicional del valor de la indemnización del (los) bien(s) afectado(s), por cada mes hasta la puesta en operación de dichos bienes, máximo por un periodo de 3 meses contados a partir de la fecha de ocurrencia del evento.

## 2.3. Robo de bienes

Robo de bienes asegurados (mercancías, muebles, equipo electrónico, maquinaria y equipo y dineros) conforme al desarrollo de su actividad, y a causa de cualquiera de los siguientes eventos:

**2.3.1.** Terceras personas ingresando a su empresa ejerciendo violencia a sus instalaciones o a sus empleados, roban bienes que se encuentren en sus predios.

**2.3.2.** Terceras personas ingresando a su empresa sin ejercer violencia, roban bienes que se encuentren en sus predios. Aplica únicamente para muebles, equipos de oficina y equipos eléctricos y electrónicos.

**2.3.3.** Robo por parte de sus empleados, se ampara de acuerdo al límite contratado en la carátula de la póliza.

**2.3.4.** Robo con violencia de los bienes (equipo electrónico móviles y portátiles) asegurados, cuando por su actividad tengan que salir de la empresa y se limita a un 15 % del valor asegurado o límite contratado.

**2.3.5.** Robo con violencia de los bienes (herramientas, maquinaria) asegurados, cuando por su actividad tengan que salir de la empresa y se limita a un 10 % del valor asegurado o límite contratado

**2.3.6.** En caso que haya un robo con violencia en los establecimientos asegurados y se vean afectados los clientes, se reconocerá al cliente afectado un valor por persona máximo de $500.000 por evento y $5.000.000 vigencia

El numeral 2.3.6. no tiene deducible.

## 2.4. Daños a terceros

Son los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales derivados de daños que su empresa cause a terceras personas y/o a sus bienes, en el desarrollo de su actividad económica, y por los cuales deba responder.

Dentro de la presente cobertura se incluye los siguientes amparos:

**2.4.1.** Predios, Labores y Operaciones

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**2.4.2. Contratistas y subcontratistas:** Son los daños que estos causen a terceras personas y / o sus bienes, siempre y cuando estén bajo la supervisión del **ASEGURADO**.

**2.4.3.** Productos a nivel Nacional (no incluye exportaciones) Incluye Unión Mezcla y Transformación.

**2.4.4.** Parqueaderos (no incluye el hurto total ni parcial de los vehículos).

**2.4.5.** Vehículos Propios y No Propios, en exceso del SOAT y el seguro de Automóviles o de Responsabilidad Civil obligatorio.

**2.4.6.** Patronal en exceso de la seguridad social.

**2.4.7.** Contaminación Accidental, súbita e imprevista.

**2.4.8.** Cruzada: daños que se ocasionen entre contratistas que el asegurado contrate para el desarrollo de sus actividades.

**2.4.9. Gastos de defensa:** Con previa autorización de **LA ASEGURADORA** se cubren los costos que el tercero afectado promueva en contra del Asegurado, de conformidad con el artículo 1128 del Código de Comercio, sin que estos costos excedan el 10% del valor contrato en la cobertura de Daños a Terceros.

**2.4.10. Gastos Médicos:** entendiéndose éstos como los primeros auxilios (incurridos en las primeras 24 horas), después de ocurrido el incidente. Tiene un límite de $3.000.000 por persona y con cobertura máxima de hasta el 10% del valor asegurado de la cobertura de Daños a terceros. Aplica por evento / vigencia. Este amparo no tiene deducible y no compromete la responsabilidad de nuestro **ASEGURADO**, ni de **LA ASEGURADORA**.

**2.4.11. Para la actividad de Taller Automotriz:** se da cobertura de Responsabilidad civil contractual y/ o extracontractual para la prueba de ruta, la cual no podrá ser superior a 2 km alrededor del local asegurado, y tendrá un límite hasta del 20% del valor asegurado contratado en la cobertura de Daños a Terceros. La prueba de ruta debe ser realizada por un empleado del **ASEGURADO** o el **ASEGURADO**, y que tenga licencia de conducción vigente. Se cubre Daño y / o hurto total o parcial del vehículo, y daños a terceros que se ocasionen con el vehículo.

La indemnización por uno y/o más de los amparos mencionados anteriormente no superarán en ningún caso el 100% del valor contratado de la cobertura de Daños a terceros y les aplica el mismo deducible.

## 2.5. Movilización de mercancías

Daño o robo de mercancías propias y no propias cuando se movilicen fuera de su empresa, en vehículos autorizados por el **ASEGURADO**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**2.5.1.** Para movilización de mercancías, se cubren exportaciones, importaciones, trayectos urbanos y nacionales. La valoración de la mercancía para pago, en caso de siniestro será a valor a costo.

### 2.6. Movilización de Dinero

Se cubre el robo del dinero cuando se movilice fuera de su empresa y únicamente trayectos urbanos o cuando el robo sea consecuencia de un accidente que sufra el vehículo que lleva el dinero.

Para las coberturas de Movilización de mercancías y / o dinero, el número de los eventos cubiertos dependerá de la frecuencia reportada por el **ASEGURADO** en el momento de la contratación del seguro.

## 3. ADICIONALMENTE ESTÁ PROTEGIDO

**3.1.** Si le ocurre un evento amparado en el numeral 2.1 nosotros le cubriremos, sin que esto signifique un aumento en el valor y / o límite asegurado de la protección:

**a.** Los gastos necesarios para recoger y limpiar los escombros que se ocasionen por un daño ocurrido a los bienes asegurados.
**b.** El daño y/o robo a los bienes de sus empleados, (excepto dineros y títulos valores), por los eventos mencionados en los numerales, 2.1 y 2.3.1
**c.** Los gastos de construcciones provisionales y/o el arrendamiento de locales para salvaguardar los bienes afectados por el evento ocurrido.
**d.** Los gastos de elementos o materiales en que se incurra para extinguir el fuego u otro evento amparado por la protección.

Para los literales a y b, el límite corresponde hasta un 5% de la sumatoria de límites y valores asegurados de: edificio, maquinaria, mercancía, muebles y equipo electrónico del local afectado.

Para los literales c y d la cobertura corresponde a los gastos razonables que usted disponga para proteger los bienes a salvaguardar, por lo que dichos gastos no sobrepasará el valor de los bienes.

Así mismo los límites de los literales a, b, c, y d, se podrán reclamar en uno o varios eventos, durante la vigencia de la protección, siempre que no se supere el límite definido en este numeral.

**e.** Se da cobertura para los eventos, ferias y / o exposiciones a nivel nacional que asista el asegurado, hasta por $20.000.000 evento / vigencia.

**3.2.** Sus equipos electrónicos móviles y portátiles fuera de los locales de su empresa por daño, hasta un 15% del límite y / o valor asegurado contratado en el bien de Equipo Electrónico, sin que esto signifique un aumento en el valor de la protección.

Este amparo se podrá reclamar en uno o varios eventos, durante la vigencia de la protección.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**3.3. En caso de adquirir nuevos bienes (excepto dineros) para su(s) local(es) asegurado(s), estos estarán amparados automáticamente hasta por el 10% de la sumatoria de límites y valores asegurados de: edificio, maquinaria, mercancía, muebles y equipo electrónico del local asegurado, durante la vigencia de la protección**

## 4. QUE NO CUBRIMOS

### 4.1. Para todas las coberturas

Nuestra protección no le ampara el daño y/o robo que sufran los bienes asegurados, pérdida de utilidad, daños a terceras personas y/o sus bienes, gastos y costos que en su origen o extensión, directa o indirectamente, o por incumplimiento de las leyes, sean a causa de:

**4.1.1. Deterioro por uso:** Pérdidas o daños inherentes a los bienes que sean consecuencia del desgaste, pérdida de resistencia, agotamiento, deformación, corrosión, erosión, oxidación, herrumbre o incrustaciones, deterioro normal, deterioro paulatino por el uso o falta de uso, o debido a condiciones atmosféricas normales.

**4.1.2. Falta de mantenimiento:** Pérdidas o daños por no llevar a cabo un programa de mantenimiento preventivo a los equipos electrónicos, maquinaria y equipos y a sus protecciones, de acuerdo con las instrucciones o recomendaciones del fabricante, ejecutado por técnicos expertos, evidenciado por medio de o en registros, documentos y bitácoras. Tampoco se cubren gastos por mantenimiento.

**4.1.3. Desaparición:** misteriosa e inexplicable de los bienes, descuido, abandono de los bienes y/o faltantes de inventario.

**4.1.4.** Dolo o culpa grave del **TOMADOR**, **ASEGURADO**, Beneficiario o sus Representantes; trabajadores (salvo en el caso de la cobertura de Robo de sus empleados), o parientes de cualquiera de ellos, dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, o con su complicidad.

**4.1.5.** Responsabilidad contractual de fabricantes: por garantía, o por productos elaborados, o suministrados, o distribuidos, o servicios de reparación o mantenimiento según la actividad del **ASEGURADO**.

**4.1.6.** Bienes dejados a la intemperie que no están diseñados para permanecer bajo condiciones atmosféricas y climáticas cambiantes y/o que no formen parte de actividad económica.

**4.1.7.** Movimientos del suelo, que no provengan de un hecho súbito accidental e imprevisto.

**4.1.8.** Caída, desplome o derrumbamiento parcial o total de: edificios, estructuras o tanques, por errores de diseño.

**4.1.9.** Experimentos, ensayos, pruebas, u operaciones en que la maquinaria asegurada sea sometida intencionalmente a un esfuerzo superior al de sus especificaciones técnicas, al igual que pérdidas o daños por mal estado de funcionamiento o conservación de los bienes y/o cuando sean

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

sobrecargados o utilizados en trabajos para los cuales no fueron construidos o diseñados y cuando no se cumpla con las instrucciones de los fabricantes sobre la instalación, protección, uso y funcionamiento de los equipos.

**4.1.10.** Gastos en los que tenga que incurrir usted para demostrar la ocurrencia de la pérdida y la cuantía del siniestro.

**4.1.11.** Bienes propios entregados a terceros.

**4.1.12.** Riesgos políticos: Guerra Internacional o Civil, actos perpetrados por enemigo extranjero, sabotaje, invasión, hostilidades u operaciones bélicas (sean éstas o aquellas declaradas o no), rebelión y sedición, así como la asonada, motín o conmoción civil y los actos malintencionados de terceros derivados de los mismos.

**4.1.13.** Fermentación, vicio propio, insectos, plagas, mermas, combustión espontánea, pérdida de peso, evaporación, filtración, polución, reclamaciones por asbesto en estado natural o por sus procesos o productos, derrames, polvo, pérdida de vigencia o vencimiento de productos, defectos inherentes, descomposición natural, putrefacción, defecto latente, pérdidas estéticas, raspaduras, rasguños, el daño por goteras continuas, humedad prolongada, moho, la acción de roedores, comején, gorgojo, polilla, hongo y cualquier otro organismo u microorganismo u otras plagas, condensación o la acción de vapores

**4.1.14.** Ocupación, allanamiento, embargo, confiscación, sanciones civiles, penales y administrativas, decomiso, privación permanente o temporal, expropiación, multas y/o penalizaciones por cualquier causa, errores e inexactitudes intencionales, destrucción o secuestro de los bienes asegurados por orden de autoridad de hecho o de derecho, a menos que tengan como propósito evitar o disminuir las consecuencias de un siniestro amparado.

**4.1.15.** Fisión, fusión y en general cualquier reacción nuclear, emisiones Ionizantes, radiación, radioactividad, contaminación radioactiva y armas químicas, biológicas, bioquímicas y electromagnéticas, sean controladas o no, y sean o no consecuencia de hechos amparados por la protección adquirida.

**4.1.16.** Todo lo relacionado con sanciones, cláusulas penales, procesos policivos, administrativos, multas o gastos de defensa por procesos penales.

**4.1.17.** Reclamaciones provenientes de la pérdida de información, ya sea que tenga en medios físico y/o digitales y/o en la nube salvo que sea contratada la cobertura de riesgos cibernéticos.

### 4.2. Para eventos de daños, robo y movilización

Nuestra protección no le ampara el daño y/o robo que sufran los bienes asegurados, pérdida de utilidad, gastos y costos que en su origen o extensión, directa o indirectamente, sean a causa de:

**4.2.1.** Cualquier daño presentado en los componentes de equipos y/o maquinaria que sean de vida útil corta y que deben ser recambiados; excepto cuando se afecten como consecuencia de un daño material

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

indemnizable del equipo y/o máquina al cual pertenecen.

**4.2.2.** Impacto por vehículos terrestres, grúas, montacargas u otros vehículos automotores del asegurado, sus contratistas o subcontratistas, trabajadores, cónyuges o parientes de cualquiera de tales personas, mientras estén bajo su uso, tenencia, cuidado o control, o en el local asegurado.

**4.2.3.** Preexistencia o defectos de la maquinaria existentes al iniciarse el seguro, de los cuales tenga o no conocimiento el asegurado, sus representantes o personas responsables de su área técnica.

**4.2.4.** Calderas generadoras de vapor y de agua caliente, que no cuenten con el certificado vigente de la prueba hidrostática y de la calibración de la válvula de seguridad realizadas al equipo

**4.2.5.** Cualquier evento que sufran los proveedores del **ASEGURADO**, con quienes tenga contrato de suministro.

**4.2.6.** Abuso de confianza, chantaje, engaño, estafa o extorsión, hechos punibles, actos ilícitos, infidelidad del **ASEGURADO**, y/o de sus clientes o destinarios del destinatario, o de los empleados o agentes de cualquiera de ellos

**4.2.7.** Realizar despachos de dinero desde o hacia sitios diferentes a: sus dependencias de su empresa y o de sus clientes, bancos, y / o entidades financieras

**4.2.8.** La movilización de mercancías vía importación o exportación, por cualquier modalidad de movilización procedentes de o con destino a: Belarus, Países De Los Balcanes, Burma (Myanmar), Costa De Marfil, Cuba, Congo, Iraq, Irán, Palestina, Corea del Norte, Sudán, Siria y Zimbawe o países con restricciones comerciales por parte de Estados Unidos, Unión Europea, Reino Unido y Naciones Unidas.

**4.2.9.** La innavegabilidad del buque, embarcación, remolcador, planchón, gabarra, bongo, cuando usted o sus empleados sean conocedores de tal innavegabilidad en el momento de su cargue. Aplica para movilización de mercancías.

**4.2.10.** Para la movilización de mercancías no se cubre la demora en la entrega y pérdida de mercado

**4.2.11.** Para la movilización de mercancías no se cubre la pérdida o desaparición misteriosa de la mercancía amparada

### 4.3. Para eventos de pérdida de utilidad

Nuestra protección no le ampara la pérdida de utilidad, cuyo origen o extensión, directa o indirectamente, sean a causa de:

**4.3.1.** Pérdida de clientela, pérdida de mercado.

**4.3.2.** La falta de capital suficiente por parte de usted para la reconstrucción y/o el reemplazo a su debido tiempo de los bienes perdidos, destruidos, afectados y dañados.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**4.3.3.** Pérdida de utilidad a consecuencia de cualquier evento que sufran los proveedores y / o sus clientes, con quienes tenga contrato de suministro.

**4.3.4.** Impedimento de acceso al predio asegurado.

**4.3.5.** Se excluye indemnización por pérdida de dinero.

### 4.4. Para eventos por robo de empleados

Nuestra protección no le ampara eventos que en su origen o extension, directa o indirectamente sean a causa de:

**4.4.1. Actos ilícitos, tales como:** estafa a terceros, uso indebido del nombre de la empresa y/o de su representante legal, lavado de activos.

**4.4.2.** Créditos concedidos por el **ASEGURADO** a cualquiera de los empleados.

**4.4.3.** Actos conocidos o no por el **ASEGURADO** ejecutados por sus empleados con anterioridad a la fecha de inicio de su protección o con posterioridad al vencimiento de la misma.

**4.4.4.** Empleados que no se encuentren vinculados con usted mediante contrato de trabajo.

### 4.5. Para los eventos que su empresa le cause a terceras personas y / o a bienes de terceros afectados

Nuestra protección no le ampara el daño y/o robo que sufran los bienes asegurados y/o dejados a usted por terceros para la venta, cuidado, tenencia o control, así como los daños consecuenciales a otros bienes, pérdida de utilidad, gastos y costos que en su origen o extension, directa o indirectamente, sean a causa de:

**4.5.1.** Reclamaciones provenientes de incumplimiento de contratos, mala ejecución de contratos y/o abandono de obras no terminadas.

**4.5.2.** Responsabilidad Civil Contractual, diferente a los amparos indicados en el numeral 2.4.3, 2.4.6 y 2.4.11

**4.5.3.** Daño ecológico, ambiental, ruido y contaminación paulatina.

**4.5.4.** Robo, desaparición misteriosa de bienes dejados dentro de los vehículos que estén parqueados en los locales del asegurado, y/u otros locales que el **ASEGURADO** tenga en convenio para parquear, destinados a la atención de su actividad.

**4.5.5.** Reclamaciones por exportación de productos y/o servicios que realice el **ASEGURADO**.

**4.5.6.** Daños ocasionados por empleados del **ASEGURADO** a terceras personas fuera de sus actividades laborales.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**4.5.7.** Transporte o almacenamiento de mercancías azarosas.

**4.5.8.** Daños causados a bienes públicos que afecten el interés de la comunidad (puentes, vías vehiculares, postes, carreteras, entre otros).

**4.5.9.** Reclamaciones provenientes de enfermedades padecidas por el **ASEGURADO** o sus empleados.

**4.5.10.** Reclamaciones imputables al **ASEGURADO** por el incumplimiento de sus obligaciones laborales según el artículo 216 del Código Sustantivo del Trabajo u otras normas laborales o de Seguridad Social.

**4.5.11.** Reclamaciones que se puedan presentar entre los **ASEGURADOS** (personas naturales que pertenecen a la misma empresa) que figuran en la carátula de la protección contratada, y que haga referencia a daños personales.

**4.5.12.** Reclamaciones por enfermedad laboral.

**4.5.13.** Daños punitivos ni sanciones ejemplarizantes.

**4.5.14.** Retirar los productos suministrados y/o fabricados por el ASEGURADO del mercado por no cumplir con sus especificaciones, usos y/o similares.

**4.5.15.** Reclamaciones por productos, trabajos o servicios en fase experimental o que no hayan tenido los procesos o pasos adecuados en sus distintas etapas de experimentación.

**4.5.16.** Reclamaciones por vehículos destinados al uso de servicio público.

**4.5.17.** Reclamaciones por el daño de mercancía transportada.

**4.5.18.** Daños y/ o lesiones que ocasione el contratista o subcontratista: al **ASEGURADO**, entre contratistas y subcontratistas y a sus empleados. Igualmente, lo que el **ASEGURADO** pueda ocasionar al contratista o subcontratista.

**4.5.19.** Daño moral puro.

**4.5.20.** Se excluyen reclamaciones provenientes de accidentes de trabajo provocados deliberadamente por el empleado

**4.5.21.** Los daños y /o robo que se ocasionen a vehículos del asegurado y / o sus empleados en el parqueadero de la empresa

## 5. QUÉ BIENES NO ESTÁN CUBIERTOS

La presente protección no cubre los daños, robo, pérdida de utilidad, daños a terceros y / o movilización, causados a los siguientes bienes y/o eventos:

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**5.1.** Joyas, metales y piedras preciosas; plata labrada.

**5.2.** Medallas, trofeos; estatuas, frescos, vitrales, cuadros, planos, dibujos, maquetas, archivos, películas, discos, libros, cintas. A menos que su fabricación y/o comercialización sean parte de la actividad económica de la empresa.

**5.3.** Acciones, bonos, cédulas, títulos, cupones; cheques, pagarés, letras y demás títulos valores; billetes de lotería, escrituras y documentos en general, colecciones de estampillas, monedas de colección y similares

**5.4.** Muebles, adornos, libros, manuscritos y documentos que tengan especial valor afectivo, artístico.

**5.5.** Inmuebles de valor histórico, científico y / o patrimonio nacional.

**5.6.** Programas u otro software almacenado en equipos de reproducción o procesamiento de datos por medios electrónicos, electromecánicos o electromagnéticos,

**5.7.** Celulares, accesorios de celulares y/o sus partes

**5.8.** Animales vivos, ni su comercialización, a menos que la actividad sea veterinaria.

**5.9.** Explosivos

**5.10.** Terrenos, Suelo, subsuelo, agua, aire, siembra, bosques, cultivos en pie

**5.11.** Las vías públicas de acceso, sus complementos y sus anexos, carreteras, cerramientos,puentes, puentes menores en copropiedades, embalses, represas, canales, túneles, muelles, diques, pozos, oleoductos, gasoductos

**5.12.** Aeronaves, embarcaciones marítimas y/o fluviales, vehículos a motor, maquinaria agrícola y de construcción, que se encuentren dentro o fuera de los predios del **ASEGURADO** y que tengan o deban tener licencia para transitar en carreteras.

**5.13.** Bienes en tránsito, excepto por la cobertura consignada en el numeral 2.5

**5.15.** Maquinaria y equipo que una vez instalada no haya sido probada y puesta en operación satisfactoriamente

**5.16.** Algodón en pacas o semillas

**5.17.** Mercancía usada y activos fijos de la empresa (maquinaria, equipo, muebles y enseres), durante su movilización.

**5.18.** Bienes adquiridos en forma ilegal, y/o contrabando

**5.19.** Plotters, y equipos similares de impresión de mediano y gran formato.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 6. MODALIDAD DE ASEGURAMIENTO: VALOR ASEGURADO O LÍMITE ASEGURADO

Los bienes y coberturas de la presente protección están asegurados bajo una de las siguientes modalidades:

**6.1. Límite asegurado:** aseguramiento de sus bienes hasta un valor, independiente del valor total que éstos tenga dentro de su empresa.

**6.2. Valor asegurado:** usted debe reportarnos el valor total de los bienes existentes en su empresa, declarando su valor al 100%.

El valor asegurable para los diferentes bienes de su empresa asegurados bajo esta modalidad deberá corresponder a:

**6.2.1. Edificio y / o Mejoras Locativas:** valor de reconstrucción (valor que cuesta reconstruir su edificio, bajo las mismas condiciones en que estaba antes del evento sin mejora alguna).

**6.2.2. Maquinaria y equipo:** valor comercial (valor de sus bienes en el mercado, Valor que el cliente pagaría por la compra del bien de segunda o valor del bien usado).

**6.2.3. Muebles y enseres:** valor comercial (valor de sus bienes en el mercado, Valor que el cliente pagaría por la compra del bien de segunda o valor del bien usado).

**6.2.4. Mercancías:** valor de costo (valor que le cuesta adquirir su mercancía o producir su producto), sin utilidad ni ganancia alguna.

La responsabilidad de **LA ASEGURADORA** nunca superará el valor y/o límite asegurado.

## 7. CÓMO LE PAGAREMOS EN CASO DE LA OCURRENCIA DE UN EVENTO

Nosotros indemnizaremos los daños y/o pérdidas por eventos amparados bajo esta protección, de la siguiente manera:

### 7.1. Para la modalidad de valor asegurado

Si el valor asegurado del bien afectado resulta ser inferior al valor asegurable, le indemnizamos el daño en la misma proporción que resulte de comparar el valor asegurado, con el valor asegurable. No se aplicará dicha proporción si el resultado de comparar el valor asegurado con el valor asegurable es superior al 90%.

También se deja constancia que en ningún caso la responsabilidad de la Aseguradora será superior al 100% del valor asegurable.

### 7.2. Para la modalidad de límite asegurado

Le indemnizamos hasta el límite pactado, independiente del valor total de los bienes de su empresa.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En el caso de la cobertura de Movilización de mercancías y/o dinero, le indemnizamos por cada despacho hasta el límite indicado en la carátula de la póliza. De igual manera, indemnizamos por vigencia hasta el límite indicado en la carátula de la póliza.

## 8. DEFINICIONES

Las definiciones que se incluyen en el presente condicionado tienen por finalidad aclarar el sentido en que se utiliza en este contrato la palabra o expresión definida.

### 8.1. Abuso de confianza

Es la apropiación indebida de los bienes aprovechando la confianza depositada por parte del ASEGURADO para hacer uso o tenencia de dicho bien.

### 8.2. Asegurado

La persona natural o jurídica titular del interés asegurable objeto del presente Contrato de Seguro, debidamente nombrada como tal en la carátula de la protección.

### 8.3. Beneficiario

La persona natural o jurídica que recibe la indemnización.

### 8.4. Bienes a la Intemperie

Son bienes que están diseñados para permanecer bajo condiciones atmosféricas y climáticas cambiantes y que hacen parte de la actividad del asegurado.

### 8.5. Contaminación paulatina

Es aquella contaminación que se produce por la acumulación de elementos en el medio ambiente que a largo plazo provoca un deterioro, una degradación del ambiente que está siendo afectado.

### 8.6. Culpa grave

Culpa con intención, asimilable al dolo.

### 8.7. Daño ambiental

Detrimento de las condiciones de la naturaleza, provocado por una acción humana externa o un fenómeno natural.

### 8.8. Daño ecológico

Alteración, disminución o detrimento de los ecosistemas o sus componentes, provocado por una acción humana externa.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### 8.9. Daño patrimonial

Se refiere en general a todo menoscabo o detrimento o daño que se produce en los bienes que componen el patrimonio de una persona natural o jurídica.

### 8.10. Daño extrapatrimonial

Se refiere cuando a consecuencia de un daño patrimonial se ve afectado el tercero, en este caso la persona natural, y se vea afectado su intimidad.

### 8.11. Deducible

Es el monto y/o porcentaje pactado en esta protección que se descuenta de la indemnización y que, por lo tanto, queda a cargo del **ASEGURADO**. Aplicará aquel que resulte mayor, entre el monto establecido y el porcentaje calculado. En caso de un evento que afecte varias coberturas aplicará el deducible pactado para cada una de ellas.

### 8.12. Dinero

Conjunto de monedas y billetes que se usan como medio legal de pago.

### 8.13. Dolo

Sinónimo de mala fe. Es la intención de hacer daño a una persona y/o propiedad.

### 8.14. Edificio

El conjunto de construcciones o de bienes inmuebles y sus obras anexas, tales como, cimientos, muros, paredes, puertas, ventanas, vidrios y techos, incluyendo todas sus instalaciones fijas, tales como, redes de agua, gas, electricidad, alcantarillado, teléfono, calefacción, refrigeración y otras propias del edificio como tal, incluyendo las conexiones con las redes generales de distribución de las primeras cuatro citadas, siempre y cuando aquellas se hallen dentro del local en donde se ubica el edificio.

También se consideran parte, todos los demás elementos fijos que estén adheridos a los suelos, paredes, techos y que formen un mismo cuerpo con tal edificio. Adicionalmente las vallas de publicidad que sean propiedad del asegurado.

Así mismo, se consideran parte, si las hubiera, las rejas, mallas y muros separados, siempre y cuando sirvan para cercar el local en que éste se encuentre; se incluye también el garaje particular, siempre y cuando se halle dentro del local en donde se ubica el edificio.

No se consideran parte del edificio los siguientes bienes:

Suelos y terrenos.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Obras civiles en proceso de construcción o partes del edificio en proceso de remodelación o Reconstrucción.

Cualquier clase de frescos o murales que, con motivo de decoración o de ornamentación, estén pintados o formen parte del inmueble asegurado.

Muros de contención por debajo del nivel del piso más bajo y muros de contención independientes.

### 8.15. Empleado

Toda persona natural que preste sus servicios al **ASEGURADO** dentro del Territorio Colombiano, que esté vinculado mediante contrato laboral, y esté bajo subordinación, control y supervisión del **ASEGURADO**

Se incluye bajo esta definición a

Empleados fijos / indefinidos / temporales / en prácticas labores

### 8.16. Enfermedad laboral

Es la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.

### 8.17. Equipo electrónico

Son aquellos necesarios para llevar a cabo la actividad del **ASEGURADO**, cuyo funcionamiento dependa de circuitos con componentes de naturaleza electrónica, digital tales como tarjetas, núcleos, chips; y que tales componentes superen el 50 % del valor del equipo (s) que sean de propiedad del **ASEGURADO** o se encuentren bajo la responsabilidad de él, en virtud de un contrato de arrendamiento y sean indispensables para llevar a cabo su actividad.

### 8.18. Equipos de oficina

Conjunto de máquinas y dispositivos que se necesitan para llevar a cabo tareas propias de una oficina, que sean propiedad del **ASEGURADO** o por los cuales sea responsable.

### 8.19. Equipos móviles y portátiles

Serán entendidos como aquellos equipos electrónicos, en uso, diseñados como portátiles, esto es, fácilmente transportables por sus características de peso y medida y utilizables sin requerir necesariamente, condiciones de conexión física.

### 8.20. Estafa

El que obtenga provecho ilícito para sí o para un tercero, con perjuicio ajeno, induciendo o manteniendo a otro en error por medio de artificios o engaños.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 8.21. Evento o siniestro

Es la realización del riesgo asegurado, entendido como todo hecho externo acaecido en forma súbita, accidental, repentina e imprevista ocurrido dentro del período de vigencia de la póliza y susceptible de producir daños materiales o personales, cuyas consecuencias están total o parcialmente cubiertas por los amparos de la póliza y que hayan sido contratadas por el **ASEGURADO**.

Constituyen un sólo siniestro el acontecimiento o serie de acontecimientos dañosos debidos a una misma causa originaria, con independencia del número de reclamantes, reclamaciones formuladas o personas legalmente responsables.

Cuando el siniestro esté constituido por una serie de acontecimientos debidos a una misma causa originaria, se entenderá ocurrido el siniestro en la fecha en la cual se determine el inicio de los mismos.

## 8.22. Fenómenos naturales

Son los cambios que se producen en la naturaleza y que afectan a los bienes y/o a las personas.

## 8.23. Lavado de activos

Figura que busca dar apariencia de legalidad a dineros o bienes de origen ilegal.

## 8.24. Local

Es el área o espacio físico en el cual el **ASEGURADO** desarrolla las actividades objeto de esta protección, cuya dirección(es) o ubicación (es) se indica(n) en la carátula de la presente protección y contiene los bienes asegurados (incluye edificio).

## 8.25. Maquinaria y/o equipo (mecánico y/o eléctrico)

Equipos cuyo funcionamiento sea de naturaleza mecánica o electromecánica, los cuales comprenden toda la maquinaria y sus equipos de control y demás instalaciones de similar naturaleza necesarias para el correcto funcionamiento de dichos equipos, cuya composición sea mayor al 50% del valor de equipo (s); que sean de propiedad del **ASEGURADO** o se encuentren bajo la responsabilidad de él, en virtud de un contrato de arrendamiento y sean indispensables para llevar a cabo su actividad.

También comprende las herramientas propias del proceso de la empresa o las que utilice para desarrollar su actividad.

## 8.26. Mercancías

Todas aquellas existencias (mercancías propias, no propias, mercancías en consignación, materias primas, productos en proceso, productos elaborados y mercancías refrigeradas () incluyendo el material de empaque); que sean, propias de la actividad industrial, comercial o de servicios, que desarrolle el **ASEGURADO**, destinadas a su comercialización.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

a. **Mercancías propias:** son aquellas existencias que pertenecen al **ASEGURADO**.
b. **Mercancías no propias:** son aquellas existencias usadas de propiedad de terceros, entregadas al **ASEGURADO** para la prestación de servicios de reparación, mantenimiento o limpieza, y que están bajo su cuidado, tenencia y control y relacionadas con la actividad del **ASEGURADO**.
c. **Mercancías en consignación:** son aquellas existencias de propiedad de terceros entregadas al **ASEGURADO** en comisión o en consignación para su comercialización.
d. **Materias primas:** Materiales en el estado en que los recibe el **ASEGURADO**, para ser convertidos en productos elaborados.
d. **Productos en proceso:** Materias primas que hayan sido sometidas a cualquier proceso de añejamiento, maduración, mecánico, de manufactura u otros procesos en el local asegurado, pero que aún no se han convertido en productos elaborados.
e. **Productos elaborados:** Existencias manufacturadas por el **ASEGURADO** las cuales, en el curso ordinario de su negocio, están listas para empaque, despacho o venta.
f. **Mercancías refrigeradas:** Todas aquellas mercancías propias y/o mercancías en consignación almacenadas en unidades de refrigeración. Estarán cubiertas siempre y cuando se asegure el bien asegurado de maquinaria.

Para las veterinarias, los animales son considerados como mercancías no propias para la prestación de servicios y su valor unitario será máximo el 1% de la suma asegurada contratada en el bien de mercancías.

### 8.27. Mejoras Locativas

Son aquellos elementos que no son fijos; son acabados y obras realizadas en el interior del edificio, adicionales, modificatorias o complementarias a aquellas con las cuales se construyó el inmueble, tales como pero no limitados a: cielo rasos, pisos falsos, iluminación, adecuación, instalaciones eléctricas, pintura, divisiones, techos falsos, enchapes y diseños que para su comodidad, uso o presentación se requiera en el objeto social de quien lo realice o instala, y estar ubicados dentro de los predios descritos en la póliza.

Dichos elementos deberán ser del usuario temporal en calidad de tenedor y/o arrendatario, al no ser Propietario del Inmueble o de la edificación. Se aclara que este concepto de Mejora Locativa, no tiene alcance para el propietario, pues en dicho caso, el propietario o dueño de un inmueble, deberá asegurarse por la cobertura de Edificio que existe en la póliza.

### 8.28. Muebles y enseres

Muebles, sillas, estanterías, enseres, útiles, escritorios, que sean de propiedad del **ASEGURADO** o por los que sea responsable.

### 8.29. Patronal

Entendiéndose la Responsabilidad Civil del asegurado por los accidentes de trabajo que afecten a los trabajadores a su servicio, en desarrollo de las actividades a ellos asignadas por el empleador.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### 8.30. Pérdida Parcial

Se entiende cuando por una reclamación del asegurado, el bien afectado ya sea que se ha asegurado por valor o límite se ve disminuido, sin llegar a quedar en cero.

### 8.31. Pérdida Total

Se entiende cuando por una reclamación del asegurado, el bien afectado ya sea que se ha asegurado por valor o límite se ve disminuido en su totalidad.

### 8.32. Perjuicios patrimoniales

Se entienden por perjuicios patrimoniales aquellos perjuicios que generen un detrimento monetario al tercero afectado. Para efectos de la presente póliza, incluirán únicamente el Daño Emergente y el Lucro Cesante del tercero afectado según su definición legal.

### 8.33. Perjuicios extrapatrimoniales

Se entienden por perjuicios extra patrimoniales aquellos efectos dolorosos y perturbadores del fuero íntimo de quien de forma directa o por su parentesco queda inmerso en esta situación por el daño físico causado con el accidente originado por el **ASEGURADO**, del cual es legalmente responsable y que se encuentre cubierto por esta póliza. Para efectos de la presente póliza, incluirán el daño moral y daño a la vida de relación.

### 8.34. Predios, Labores y Operaciones

Son las operaciones que lleve a cabo el asegurado en desarrollo de las actividades amparadas, sea dentro o fuera de tales predios, y producto de esto en forma accidental súbita e imprevista, daña a un tercero en la persona y/o sus bienes.

### 8.35. Productos

Entendiéndose como el uso o consumo de productos fabricados y/o suministrados o entregados por el asegurado en el giro normal de sus actividades, siempre y cuando su posesión física esté en manos de terceras personas.

También incluye los trabajos completamente terminados o ejecutados por el asegurado fuera de sus predios y en el giro normal de sus actividades.

### 8.36. Preexistencias

Todo hecho ocurrido (existencia o defecto de los bienes asegurados) con antelación a la contratación de la protección, que afecte el estado de los bienes asegurados.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### 8.37. Prima

Es el precio de la protección que paga el **TOMADOR** y/o **ASEGURADO** a **LA ASEGURADORA** por la cobertura que recibe del riesgo asegurado.

### 8.38. Robo

Delito contra el patrimonio consistente en el apoderamiento de bienes ajenos.

### 8.39. Robo de empleados

Cubre la infidelidad del empleado por abuso de confianza y que producto de esto le genere al empleador (**ASEGURADO**) una pérdida económica proveniente de robo de dinero, mercancías y otros bienes propiedad del asegurado.

### 8.40. Suelo

Capa superficial de la corteza terrestre.

### 8.41. Tercera(s) persona(s)

Cualquier persona natural o jurídica diferente del **TOMADOR**, el **ASEGURADO**, los cónyuges, ascendientes o descendientes del **TOMADOR** y/o del **ASEGURADO** hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, así como los familiares que convivan con él (ellos) o estén prestando servicios para o por cuenta de él (ellos) en el momento del siniestro, los socios, directivos, representantes legales, administradores, empleados y demás personas que, de hecho o de derecho, dependan del **TOMADOR** y /o del **ASEGURADO**, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

### 8.42. Terreno

Extensión de tierra, generalmente delimitada en el que no se tiene nada construido.

### 8.43. Tomador

La persona natural o jurídica que suscribe el Contrato de Seguro, actuando por cuenta propia o ajena y al que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, entre ellas el pago de la prima, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el **ASEGURADO**.

### 8.44. Valor asegurado

Corresponde al valor declarado por usted, que se encuentra consignado en la carátula de la póliza y constituye la máxima responsabilidad de nosotros como compañía aseguradora.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### 8.45. Valor Comercial

Valor que el cliente pagaría por la compra del mismo bien usado en el mercado

### 8.46 .Vida útil

Es el tiempo de uso y duración que un bien puede tener según su fabricante, cumpliendo correctamente con la función para la cual ha sido creado y bajo el cual una entidad espera obtener beneficios económicos derivados del bien.

### 8.47. Vidrio

Cuerpo sólido, mineral, no cristalino, generalmente frágil, que se utiliza para encerramiento y que permite pasar la luz.

## 9. PAGO DE LA PRIMA

La prima debe ser pagada conforme a la forma y periodicidad pactada, la cual se especifica en la carátula de la protección; en su defecto, deberá ser pagada dentro del mes calendario siguiente contado a partir del inicio de la vigencia de la protección, o si fuere el caso, de los anexos o certificados expedidos con fundamento en ella.

El no pago de la prima de la protección o de los certificados o anexos producirá la terminación automática del seguro y dará derecho a **LA ASEGURADORA** para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la celebración del contrato.

## 10. AVISO DE SINIESTRO

El **ASEGURADO** deberá dar aviso del evento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia del siniestro o de haber tenido conocimiento del mismo, y suministrará todos los datos de su origen y de la extensión del daño o pérdida.

La **ASEGURADORA** brindara al **ASEGURADO** los canales que disponga para este fin; sin ser los únicos:

El numeral #322 al correo de servicio: IndemnizacionesSegurosGenerales@segurosbolivar.com o a su agente de seguros.

## 11. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Para la acreditación del siniestro **LA ASEGURADORA** solicitará los documentos que considere pertinentes para el análisis y definición de la reclamación, sin perjuicio de la libertad probatoria con que cuenta usted para efectos de la acreditación de la ocurrencia del siniestro y su cuantía de acuerdo al artículo 1077 del Código de Comercio.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 12. PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

**LA ASEGURADORA** pagará al **ASEGURADO** la indemnización a la que está obligada por la presente póliza, dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la fecha en la que se acredite la ocurrencia del siniestro y cuantía de la pérdida.

## 13. PÉRDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN

Nosotros como aseguradora quedaremos relevados de toda responsabilidad y usted perderá todo derecho a la indemnización en los siguientes casos:

**13.1.** Cuando su reclamación sea fraudulenta o engañosa o se apoye en declaraciones falsas.

**13.2.** Si al presentar la reclamación, o posteriormente, usted por sí mismo o por otra persona, emplea medios o documentos engañosos para sustentar o para derivar beneficios indebidos de este seguro.

**13.3.** Cuando al dar la noticia del siniestro, usted omita maliciosamente informar la existencia de seguros coexistentes sobre los mismos intereses asegurados; o cuando usted haya renunciado a sus derechos contra los responsables del siniestro.

## 14. OBLIGACIÓN DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

Al ocurrir cualquier evento que dé o pueda dar lugar a una reclamación bajo esta póliza, usted se compromete a

**14.1.** Tomar todas las medidas tendientes a evitar la agravación o extensión de los daños.

**14.2.** Conservar las partes dañadas o defectuosas y ponerlas a disposición de **LA ASEGURADORA** para su examen. Sin nuestra autorización, usted no puede ordenar cambios o reparaciones que modifiquen el estado de los bienes después del siniestro, salvo lo absolutamente indispensable para poder continuar con la construcción o edificación.

**14.3.** Proporcionar todos los documentos que **LA ASEGURADORA** esté en derecho de solicitarle respecto de la demostración de la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida.

**14.4.** Presentar la denuncia ante las autoridades en caso de robo o cualquier evento que lo requiera.

**14.5.** Si se instaura alguna reclamación judicial o administrativa por Responsabilidad Civil Extracontractual en contra del **ASEGURADO** que pueda ser objeto de cobertura bajo esta protección, el **ASEGURADO** deberá notificar por escrito a **LA ASEGURADORA**, así como adoptar todas las medidas necesarias para defender sus intereses.

**14.6.** El **ASEGURADO** no podrá incurrir por cuenta de la presente protección, sin la autorización escrita de **LA ASEGURADORA**, en acuerdos, pago de honorarios, pagos, conciliación, o transacción alguna con el tercero o la víctima del daño o sus causahabientes con ocasión de la Responsabilidad Civil Extracontractual amparada bajo este contrato.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

03/06/2021-1327-P-09-MR-0000000000017-0R0I
03/06/2021-1327-NT-P-09-MRPYME010366777-

**14.7.** Asumir el deducible correspondiente al siniestro.

## 15. MODIFICACIÓN O AGRAVACIÓN DEL ESTADO DEL LOCAL

Usted como asegurado o el Tomador están obligados a mantener el estado de los locales en condiciones físicas y de operación, y deberán notificarnos por escrito los hechos o circunstancias no previsibles que sobrevengan con posterioridad a la celebración del contrato y que signifiquen agravación del local o variación de su identidad local.

La notificación se hará con antelación no menor de diez (10) días a la fecha de la modificación del local, si ésta depende del arbitrio del **ASEGURADO** o del tomador y, si le es extraña, dentro de los diez días siguientes a aquel en que tengan conocimiento de ella, conocimiento que se presume una vez transcurridos treinta días desde el momento de la modificación. Notificada la modificación del local **LA ASEGURADORA** podrá revocar el contrato o exigir el reajuste a que haya lugar en el valor de la prima. La falta de notificación oportuna produce la terminación del contrato.

La mala fe del **ASEGURADO** o del tomador dará derecho a **LA ASEGURADORA** para retener la prima no devengada. Esta sanción no será aplicable cuando **LA ASEGURADORA** haya conocido oportunamente la modificación y consentido en ella.

## 16. COBERTURA ININTERRUMPIDA

Como un beneficio para el **ASEGURADO**, con el objetivo de garantizar la cobertura ininterrumpida de la presente protección, las partes acuerdan que una vez termine la vigencia anterior, ésta se renovará automáticamente por períodos consecutivos de igual plazo, incrementando el valor asegurado y/o límite asegurado de los bienes asegurados, en el mismo porcentaje de incremento del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente, decretado por el gobierno para el año de la renovación. Esta renovación no opera cuando:

**16.1.** Opere alguna causal de terminación.

**16.2.** El **ASEGURADO** manifieste su voluntad de que la protección no sea renovada para una nueva Vigencia

**16.3. LA ASEGURADORA** manifieste, con diez (10) días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento de la vigencia, su voluntad de no renovar la protección.

**16.4.** Se solicite la revocación unilateral de la protección por cualquiera de las partes.

## 17. REVOCACIÓN DEL CONTRATO

Este seguro puede ser revocado unilateralmente por los contratantes: por Nosotros mediante notificación escrita a Usted, enviada a su última dirección conocida, con no menos de 10 días de antelación, contados a partir de la fecha de envío; por Usted, mediante aviso escrito a Nosotros, en cualquier momento.

En ambos casos, la revocación da derecho al **ASEGURADO** a recuperar la prima no devengada, es decir, la que corresponde al lapso comprendido entre la fecha en que comienza a surtir efecto la revocación y la de vencimiento de la vigencia del contrato de seguro.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

03/06/2021-1327-P-09-MR-0000000000017-0R0I
03/06/2021-1327-NT-P-09-MRPYME010366777-

## 18. SUBROGACIÓN

Una vez nosotros hayamos pagado la indemnización, nos subrogamos por ministerio de la ley en todos los derechos que Usted tenga contra los terceros responsables del siniestro.

Sin embargo, se conviene expresamente que **LA ASEGURADORA** no ejercerá tales derechos cuando los responsables sean empleados suyos.

## 19. DERECHOS SOBRE EL SALVAMENTO

Cuando usted sea indemnizado, los bienes salvados o recuperados quedarán de propiedad de **LA ASEGURADORA** Usted participará proporcionalmente en el valor de venta del salvamento neto, teniendo en cuenta el deducible y la diferencia existente entre el valor asegurado de los bienes y su valor al 100%, cuando hubiere lugar a este último.

Se entiende por salvamento neto, el valor resultante de descontar del valor de venta del mismo, los gastos realizados por **LA ASEGURADORA** tales como los necesarios para la recuperación y comercialización de dicho salvamento.

## 20. RESTABLECIMIENTO DE LA SUMA ASEGURADA

En caso de siniestro indemnizado, excepto cuando se trate de pérdidas por actos vandálicos, actos de mala intención de terceros, a petición del **TOMADOR** o **ASEGURADO**, la suma asegurada se podrá restablecer desde el momento del siniestro en el importe correspondiente, y dará lugar al cobro de prima adicional a prorrata.

## 21. NOTIFICACIONES

Toda comunicación que haya lugar entre las partes respecto de la ejecución de las condiciones estipuladas en el presente documento se hará por escrito, salvo el aviso de siniestro que puede efectuarse por cualquier medio.

Será prueba suficiente de la notificación la constancia del envío del aviso escrito por correo recomendado o certificado, dirigido a la última dirección conocida por las partes.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

03/06/2021-1327-P-09-MR-0000000000017-0R0I
03/06/2021-1327-NT-P-09-MRPYME010366777-

## 22. DOMICILIO

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato se fija como domicilio de las partes la ciudad de Bogotá D.C., en la República de Colombia.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR

# 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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- **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.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 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.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### 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,

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- 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.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- 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.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## 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.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA