

ANEXO DE ASISTENCIAS TU GIRO PROTEGIDO

Las asistencias reguladas en el presente anexo, corresponden a beneficios y servicios complementarios para las personas naturales colombianas o residentes legales en Colombia que reciben remesas a través de los canales dispuestos por el BANCO W, diseñados para brindar al Asegurado acceso a soluciones de asistencia frente a situaciones de diversa índole. Estos beneficios se regirán de acuerdo con lo indicado en el condicionado general correspondiente y las condiciones establecidas en el presente anexo, según aplique.

¡Ten presente! Los servicios descritos en el presente anexo tienen naturaleza exclusivamente asistencial y no constituyen, sustituyen ni se asimilan a un contrato de seguro, póliza o producto sujeto a la normativa aplicable a seguros. Éstos se prestan únicamente conforme a los términos, condiciones, límites y exclusiones expresamente definidos en este documento.

¿Qué cubre este anexo?

SERVICIOS

Servicios, Eventos y Monto Límite

SERVICIOS	LÍMITE DE EVENTOS	MONTO LÍMITE POR EVENTO
Telemedicina General y orientación médica- Cliente y Beneficiario que envía la remesa)	12 por año para el asegurado y 12 por año para el emisor de la remesa.	No aplica

Servicios: Los servicios se prestarán exclusivamente con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.

Eventos: Se entiende por Evento cada ocasión en que el Asegurado accede a los Servicios durante un año calendario desde la Vigencia. Los Servicios se prestarán hasta el límite de Eventos descrito en el recuadro incorporado en este Condicionado, el cual corresponde al número máximo de accesos permitidos durante un año calendario.

Monto Límite: Se entiende por Monto Límite el valor máximo que se asumirá por concepto de la prestación de los Servicios en cada Evento.

Asegurado/Cliente: Toda persona natural colombiana o residente legal en Colombia que recibe remesas a través de los canales dispuestos por el banco BANCO W y que haya sido incluida por BANCO W en la base de datos de beneficiarios habilitados para acceder a los Servicios objeto del presente anexo.

Los Servicios se prestarán con fundamento exclusivo en la información reportada por BANCO W, por lo que no se verificará ni certificará la existencia de la relación contractual entre el Asegurado y BANCO W, siendo dicha información responsabilidad exclusiva de BANCO W.

El derecho a solicitar los Servicios será personal e intransferible.

01/10/2026 -1432-P-31-31517_V1_10/2026-DR01

Referencia Condiciones Generales 01/10/2026 -1432-P-31-31517_V1_10/2026-DR01

Referencia Nota Técnica 01/10/2026-1432-NT-P-31-31517_V1_10/2026

www.colmenaseguros.com

LÍNEA EFECTIVA

Línea directa: 601 401 04 47
Línea nacional gratuita: 01 8000 919 667
WhatsApp (Chat): 315 700 30 33
Marca desde tu celular: #833

Vigencia de los Servicios: Los Servicios estarán vigentes por un período de **12 meses**, contado a partir de la fecha en que el Asegurado sea incluido como beneficiario en la base de datos correspondiente.

La solicitud del Servicio deberá presentarse durante el período de vigencia contratado. Asimismo, el hecho, evento o situación que origine la solicitud deberá haber ocurrido dentro de ese mismo período. En consecuencia, no se prestará el Servicio cuando el hecho que lo origina haya ocurrido antes del inicio de la vigencia o después de su vencimiento, incluso si la solicitud se presenta mientras el contrato se encuentra vigente.

Ámbito Territorial: Los Servicios serán prestados de manera virtual, por lo que no estarán sujetos a un límite territorial específico. No obstante, se atenderán exclusivamente situaciones ocurridas dentro del territorio nacional. La orientación, asesoría o asistencia derivada de los Servicios se circunscribirá al ordenamiento jurídico, normativo y operativo colombiano, sin que se extienda a situaciones reguladas por legislaciones extranjeras ni a hechos ocurridos fuera del país.

CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

Telemedicina General - asegurado y beneficiario

En virtud de este Servicio, el asegurado y su Beneficiario(**previamente** inscrito, persona que envía la remesa) podrán ser atendidos por un médico general, disponible en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a domingo, mediante cita virtual bajo la modalidad de telemedicina (consulta virtual-video), con una duración máxima de 30 minutos.

El asegurado que solicite el servicio será valorado, diagnosticado y tratado con las recomendaciones y formulación de medicamentos apropiados, según las necesidades de la sintomatología. El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional médico.

Para la cita de Telemedicina el asegurado recibirá un enlace (link) a su correo personal o en un mensaje de texto a la línea de teléfono celular que haya suministrado, al cual debe conectarse para dar inicio a la consulta médica por video llamada.

Condiciones

Las siguientes condiciones adicionales complementan el alcance previamente definido y deberán interpretarse de manera armónica con las demás disposiciones del presente Condicionado:

- El servicio aplica exclusivamente para mayores de 18 años.
- El Servicio aplicará al asegurado y 2 Beneficiarios que serán familiares de primer grado de consanguinidad y/o afinidad (cónyuge, compañero permanente, padres, hijos, hijos del cónyuge y/o compañero permanente y suegros)
- La cobertura no es acumulable entre beneficiarios y está limitada a un máximo de dos eventos por mes por cada beneficiario.
- El servicio se prestará exclusivamente bajo modalidad de telemedicina mediante videollamada.
- El asegurado deberá contar con los medios tecnológicos necesarios para la correcta prestación del servicio, incluyendo dispositivo con cámara, audio y acceso estable a internet.
- En caso de que el asegurado requiera cancelar o modificar la cita asignada, deberá informarlo con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.
- La prestación de los servicios de salud a los que acceda el asegurado en virtud del presente Condicionado será realizada exclusivamente por prestadores de servicios de salud debidamente habilitados, conforme a la normatividad vigente aplicable. Dichos prestadores actúan de manera autónoma e independiente, asumiendo de forma integral la responsabilidad técnica, científica, ética, profesional y legal derivada de la atención brindada. En consecuencia, el prestador de servicios de salud será el único responsable por el diagnóstico, tratamiento, evolución clínica y resultados derivados de la atención, así como por la idoneidad del personal asistencial y la calidad y oportunidad del servicio prestado.

01/10/2026 -1432-P-31-31517_V1_10/2026-DR01

Referencia Condiciones Generales 01/10/2026 -1432-P-31-31517_V1_10/2026-DR01

Referencia Nota Técnica 01/10/2026-1432-NT-P-31-31517_V1_10/2026

www.colmenaseguros.com

LÍNEA
EFFECTIVA

Línea directa: 601 401 04 47
Línea nacional gratuita: 01 8000 919 667
WhatsApp (Chat): 315 700 30 33
Marca desde tu celular: #833

- El prestador de servicios de salud al cual sea remitido el asegurado en virtud de la coordinación realizada por el proveedor será el único responsable del tratamiento, manejo, confidencialidad, seguridad y custodia de los datos personales y de la información clínica del asegurado, de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de historia clínica y reserva médica. En consecuencia, dicho prestador asumirá de manera integral las obligaciones derivadas del acceso, uso, almacenamiento y protección de dicha información.
- El proveedor facilitará el acceso del asegurado a los servicios, coordinar la programación de las atenciones, servir como canal de enlace entre el asegurado y el prestador y brindar soporte logístico, administrativo o tecnológico cuando corresponda. En consecuencia, no asume responsabilidad alguna por los actos médicos, decisiones clínicas, diagnósticos, tratamientos, procedimientos o resultados derivados de la atención en salud, ni por eventuales complicaciones, eventos adversos o inconformidades relacionadas con la prestación del servicio, los cuales serán de exclusiva responsabilidad del prestador de servicios de salud correspondiente.
- Si el servicio asistencial contempla la atención médica por un especialista, se entenderá que se limita estrictamente a la especialidad médica expresamente indicada en la descripción del servicio. En consecuencia, el alcance del servicio no incluye la atención por subespecialidades derivadas o relacionadas con dicha especialidad, aun cuando éstas se encuentren dentro de la misma área del conocimiento médico. En caso de que, como resultado de la valoración inicial, se determine la necesidad de una atención por subespecialidad, ésta se considerará por fuera del alcance del servicio asistencial previsto en el Condicionado.

Exclusiones

Este Servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades, por tanto, no se prestará el Servicio:

- En caso de que en la cita de telemedicina se formulen medicamentos, este Servicio no cubre su costo ni entrega.
- En caso de que en la cita de telemedicina se ordenen exámenes médicos, este servicio no cubre su costo.
- En caso de que en la cita de telemedicina se ordene un tratamiento médico, este servicio no cubre su costo ni el tratamiento.
- En caso de que en la cita se ordene un procedimiento quirúrgico, este servicio no cubre su costo ni procedimiento.
- En caso de que el paciente requiera el traslado a un Centro Médico, este Servicio no cubre el costo de ese traslado ni la coordinación del mismo.

Orientación Médica Telefónica

En virtud de este servicio el asegurado y su Beneficiario (**I previamente** inscrito, persona que envía la remesa) podrán acceder a la atención de un médico general, quien brindará orientación en salud, recomendaciones básicas, signos de alarma y manejo inicial de acuerdo con la sintomatología reportada, sin que esto constituya una consulta médica presencial ni telemedicina. La atención se realizará mediante llamada telefónica. Bajo esta modalidad y por disposición legal, el médico general no realizará ninguna formulación de medicamentos, solicitud de exámenes diagnósticos ni emitirá incapacidades.

Condiciones

Las siguientes condiciones adicionales complementan el alcance previamente definido y deberán interpretarse de manera armónica con las demás disposiciones del presente Condicionado:

- El Servicio aplicará al asegurado y **I Beneficiario** que serán familiares de primer grado y segundo grado de consanguinidad y/o afinidad (cónyuge, compañero permanente, padres, hijos, hijos del cónyuge y/o compañero permanente y suegros)
- La cobertura no es acumulable entre beneficiarios y está limitada a un máximo de dos eventos por mes por cada beneficiario.
- El servicio será programado bajo modalidad de cita previa.
- La duración máxima por atención es de 30 minutos.
- Las citas se programarán en el horario de lunes a domingo de 7 a.m. a 7 p.m.
- El servicio se presta exclusivamente bajo la modalidad de orientación médica telefónica (OMT).

01/10/2026 -1432-P-31-31517_V1_10/2026-DR01

Referencia Condiciones Generales 01/10/2026 -1432-P-31-31517_V1_10/2026-DR01

Referencia Nota Técnica 01/10/2026-1432-NT-P-31-31517_V1_10/2026

www.colmenaseguros.com

LÍNEA
EFFECTIVA

Línea directa: 601 401 04 47
Línea nacional gratuita: 01 8000 919 667
WhatsApp (Chat): 315 700 30 33
Marca desde tu celular: #833

- No requiere herramientas tecnológicas adicionales; basta con que el asegurado cuente con disponibilidad para comunicación telefónica.
- La prestación de los servicios de salud a los que acceda el asegurado en virtud del presente Condicionado será realizada exclusivamente por prestadores de servicios de salud debidamente habilitados, conforme a la normatividad vigente aplicable. Dichos prestadores actúan de manera autónoma e independiente, asumiendo de forma integral la responsabilidad técnica, científica, ética, profesional y legal derivada de la atención brindada. En consecuencia, el prestador de servicios de salud será el único responsable por el diagnóstico, tratamiento, evolución clínica y resultados derivados de la atención, así como por la idoneidad del personal asistencial y la calidad y oportunidad del servicio prestado.
- El prestador de servicios de salud al cual sea remitido el asegurado en virtud de la coordinación realizada por el proveedor será el único responsable del tratamiento, manejo, confidencialidad, seguridad y custodia de los datos personales y de la información clínica del asegurado, de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de historia clínica y reserva médica. En consecuencia, dicho prestador asumirá de manera integral las obligaciones derivadas del acceso, uso, almacenamiento y protección de dicha información.
- El proveedor no tiene la calidad de prestador de servicios de salud, su rol se limita a facilitar el acceso del asegurado a los servicios, coordinar la programación de las atenciones, servir como canal de enlace entre el asegurado y el prestador y brindar soporte logístico, administrativo o tecnológico cuando corresponda. En consecuencia, el proveedor no asume responsabilidad alguna por los actos médicos, decisiones clínicas, diagnósticos, tratamientos, procedimientos o resultados derivados de la atención en salud, ni por eventuales complicaciones, eventos adversos o inconformidades relacionadas con la prestación del servicio, los cuales serán de exclusiva responsabilidad del prestador de servicios de salud correspondiente.

Exclusiones

Este Servicio no aplica en las siguientes situaciones o actividades, por tanto, no se prestará el Servicio:

- No incluye formulación de medicamentos.
- No incluye solicitud de exámenes diagnósticos.
- No incluye emisión de incapacidades médicas.
- No reemplaza la consulta médica presencial ni la atención de urgencias.

SOLICITUD DE SERVICIO

Los canales de atención disponibles a nivel nacional, para solicitar servicios de asistencias, para orientar, recibir, canalizar y dar solución adecuada son:



Línea directa: 601 401 04 47
Línea nacional gratuita: 01 8000 919 667
WhatsApp (Chat): 315 700 30 33
Marca desde tu celular: #833

Las peticiones, quejas o reclamos (PQR) deberán presentarse exclusivamente por escrito, dado que para su adecuado análisis se requiere información y documentación relacionada con el caso.

La PQR deberá indicar como mínimo la siguiente información:

- Nombre completo del solicitante.
- Número de documento de identidad.
- Dirección y datos de contacto.

01/10/2026 -1432-P-31-31517_V1_10/2026-DR01

Referencia Condiciones Generales 01/10/2026 -1432-P-31-31517_V1_10/2026-DR01

Referencia Nota Técnica 01/10/2026-1432-NT-P-31-31517_V1_10/2026

www.colmenaseguros.com



Línea directa: 601 401 04 47
Línea nacional gratuita: 01 8000 919 667
WhatsApp (Chat): 315 700 30 33
Marca desde tu celular: #833

- Correo electrónico para notificaciones.
- Descripción clara y detallada de los hechos que motivan la PQR.
- Documentos o soportes que fundamenten la solicitud.

Una vez recibida la PQR, se verificará que contenga la información y documentación mínima requerida. Si la solicitud se encuentra incompleta o requiere aclaración, se informará al solicitante dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, para que la complete o corrija en un plazo máximo de un (1) mes. El término para dar respuesta quedará suspendido hasta que el solicitante aporte la información requerida y se reanudará a partir del día siguiente a su recepción. Si el solicitante no atiende el requerimiento dentro del plazo otorgado (1 mes), se entenderá que ha desistido de su solicitud y se procederá al cierre del caso, sin perjuicio de que pueda presentar una nueva PQR con el lleno de los requisitos correspondientes.

Una vez se cuente con la información completa, se procederá a analizar la solicitud y emitirá respuesta dentro de los términos previstos en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), así:

- Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción completa de la solicitud, para peticiones generales o reclamos.
- Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, cuando se trate de solicitudes de información o de copia de documentos.

Cuando excepcionalmente no sea posible responder dentro del término inicial, se informará al solicitante antes de su vencimiento, indicando las razones de la demora y el plazo razonable en que se dará respuesta definitiva, el cual no podrá exceder del doble del término inicialmente previsto.

La falta de respuesta dentro de los términos señalados no constituye aceptación de la solicitud, salvo en los casos expresamente previstos por la ley para solicitudes de documentos o información. Se rechazará cualquier PQR que sea irrespetuosa, ambigua o reiterativa.

SECCIÓN 5. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

5.1 Deberes y responsabilidades del proveedor

- Brindar los Servicios y productos de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Condicionado, asegurando que se cumplan los estándares acordados en calidad y tiempo.
- Proporcionar información completa, veraz, comprensible e idónea respecto a los Servicios ofrecidos, garantizando que el Asegurado tenga todos los detalles necesarios para tomar decisiones informadas.
- Responder a las reclamaciones presentadas por los Asegurados de manera oportuna, adecuada y asegurando una resolución satisfactoria.
- Mantener la confidencialidad de toda la información proporcionada por los Asegurados, salvo en los casos en que su divulgación sea requerida por la ley o autorizado previamente por el Asegurado.
- Cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables a la prestación de los Servicios, así como con las buenas prácticas del sector.

Deberes y responsabilidades del asegurado

- Leer y comprender el Condicionado antes de solicitar cualquier Servicio, para asegurarse de que está de acuerdo con las condiciones y términos establecidos.
- Antes de ejecutar cualquier acción, informarse respecto a las condiciones particulares de cada uno de los Servicios incorporados en este Condicionado, entendiendo el alcance, plazos y cualquier requisito adicional.

01/10/2026 -1432-P-31-31517_V1_10/2026-DR01

Referencia Condiciones Generales 01/10/2026 -1432-P-31-31517_V1_10/2026-DR01

Referencia Nota Técnica 01/10/2026-1432-NT-P-31-31517_V1_10/2026

www.colmenaseguros.com

LÍNEA
EFFECTIVA

Línea directa: 601 401 04 47
Línea nacional gratuita: 01 8000 919 667
WhatsApp (Chat): 315 700 30 33
Marca desde tu celular: #833

- Actuar de buena fe al solicitar y desarrollar los Servicios, respetando las condiciones acordadas y colaborando con la correcta ejecución de éstos.
- Colaborar de manera activa y esencial en la correcta ejecución de los Servicios, comprendiendo que su participación es fundamental para el desarrollo de éstos. Esto incluye, entre otras acciones, cumplir puntualmente con los agendamientos establecidos, entregar la documentación solicitada dentro de los plazos acordados y proporcionar cualquier otra información o recurso necesario para la correcta implementación de los Servicios. Su colaboración efectiva garantizará el cumplimiento de los plazos y la calidad de los resultados.
- Notificar de forma oportuna sobre cualquier incidencia, error o irregularidad que se detecte en la ejecución de los Servicios, para que pueda ser atendida a la mayor brevedad.

GLOSARIO

El presente Glosario tiene por objeto precisar el alcance de algunos términos utilizados en este Condicionado. La inclusión de una palabra, expresión o concepto en el Glosario no implica, por sí sola, el otorgamiento de un servicio, beneficio o derecho a favor del Asegurado, especialmente cuando dicho término no se encuentre desarrollado o previsto dentro del Condicionado aplicable. Cuando un término cuente con una definición específica en la descripción de un Servicio o en cualquier otra sección del Condicionado, prevalecerá dicha definición especial sobre la prevista en este Glosario. Los términos que no se encuentren definidos expresamente deberán interpretarse en su sentido natural y obvio, de acuerdo con el contexto en que sean utilizados y conforme a las condiciones, límites, exclusiones, requisitos y precisiones establecidas en este documento.

- **Accidente de Tránsito:** Evento generalmente involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y bienes involucrados en él, ocurrido en una vía pública.
- **Accidente:** Para efectos del presente Condicionado, se entiende por accidente todo evento súbito, externo, imprevisto y fortuito, ajeno a la voluntad del Asegurado, que produzca un daño verificable y que genere la necesidad de asistencia inmediata. El accidente podrá afectar a personas, Mascotas o bienes, según la naturaleza del servicio contratado. En ningún caso, se considerará accidente la materialización de riesgos derivados de enfermedades, condiciones preexistentes, desgaste natural, uso indebido o negligencia.
- **Ámbito Territorial:** Corresponde a la delimitación territorial para la prestación de los Servicios.
- **Auxilio Económico:** Valor que se podrá reconocer al Asegurado cuando el servicio asistencial contemple expresamente un apoyo económico asistencial previamente definido, siempre que se cumplan los requisitos, procedimientos, condiciones, límites y exclusiones establecidos en el presente Condicionado. Este auxilio no constituye indemnización, ya que no busca resarcir daños o perjuicios, sino otorgar un apoyo económico asistencial sujeto a las condiciones del servicio respectivo.
- **Beneficiario:** Persona distinta del Asegurado que podrá acceder a uno o varios Servicios, únicamente cuando la descripción específica del Servicio así lo prevea de manera expresa y siempre que cumpla las condiciones, límites y requisitos establecidos para su utilización.
- **Bicicleta:** Vehículo de dos ruedas, normalmente de igual tamaño, cuyos pedales transmiten el movimiento a la rueda trasera por medio de un plato, un piñón y una cadena.
- **Carro:** Vehículo automotor de cuatro ruedas, que puede ser automóvil o camioneta, de propiedad del Asegurado y vinculado al Servicio.
- **Centro de Lavado:** Lugar donde se presta el servicio de lavado de vehículos, el cual debe emitir Factura.
- **Centro Médico:** Establecimiento público o privado de atención sanitaria que proporciona una variedad de servicios relacionados con la salud.
- **Asegurado / Cliente:** Persona natural que tiene derecho a acceder a los Servicios.
- **Condicionado:** Corresponde a este documento, en el cual se determinan los alcances, condiciones y requisitos de los Servicios.
- **Dispositivos Móviles:** Se refiere a una amplia gama de aparatos electrónicos portátiles que permiten la comunicación, el acceso a internet y el uso de diversas aplicaciones. Esto incluye computadores portátiles, celulares y tabletas.

01/10/2026 -1432-P-31-31517_V1_10/2026-DR01

Referencia Condiciones Generales 01/10/2026 -1432-P-31-31517_V1_10/2026-DR01

Referencia Nota Técnica 01/10/2026-1432-NT-P-31-31517_V1_10/2026

www.colmenaseguros.com

LÍNEA
EFFECTIVA

Línea directa: 601 401 04 47
Línea nacional gratuita: 01 8000 919 667
WhatsApp (Chat): 315 700 30 33
Marca desde tu celular: #833

- **Emergencia Médica:** Una situación de salud grave o crítica que pone en peligro inmediato la vida, la integridad física o el bienestar de una persona, y que requiere atención médica urgente e inmediata para evitar consecuencias graves o la muerte. Esta situación puede surgir de condiciones como accidentes, enfermedades repentinas, lesiones traumáticas, reacciones alérgicas severas, problemas cardíacos, entre otras, y debe ser atendida sin demora para estabilizar al paciente y prevenir complicaciones mayores
- **Emergencia Asistencial:** Para efectos del presente condicionado, se entenderá como emergencia asistencial cualquier situación imprevista, súbita y no programable que afecte de forma inmediata y significativa la funcionalidad, seguridad o habitabilidad de la vivienda o del vehículo del Asegurado, y que requiera atención técnica urgente para evitar un daño mayor, mitigar riesgos o restablecer condiciones básicas de uso.
- **Eventos:** Entiéndase por Eventos el número de veces que el Asegurado accede a los Servicios.
- **Eutanasia:** Para efectos del presente Condicionado, se entiende por eutanasia el procedimiento médico veterinario mediante el cual, por prescripción y bajo la responsabilidad de un profesional en medicina veterinaria debidamente autorizado, se pone fin a la vida de una Mascota con el propósito de evitar sufrimiento innecesario cuando esta padece una enfermedad terminal, dolor irreversible, lesión grave o condición que comprometa de manera irremediable su calidad de vida.
- **Fechas Especiales:** Se consideran como fechas especiales las siguientes: primeros 15 días de enero, semana santa, meses de mayo y junio (celebraciones de la madre y del padre), septiembre y diciembre, fechas de eliminatorias y mundial de fútbol en las cuales participe la selección Colombia.
- **Fuerza Mayor:** Se refiere a aquellas situaciones imprevistas o que no sean posibles de resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.
- **Garantía Legal:** Es la obligación a cargo del proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento del producto o servicio.
- **Grupo Familiar:** Para efectos del presente Condicionado y salvo que para un Servicio específico se establezca expresamente un alcance diferente, se entenderá por Grupo Familiar las personas que tengan vínculo de consanguinidad o afinidad con el Asegurado, limitado exclusivamente a su cónyuge o compañero(a) permanente y a sus familiares en primer grado de consanguinidad, esto es, padres e hijos.
- **Hijo(a):** Un hijo es una persona nacida de una relación de filiación, ya sea por naturaleza (que resulta del nacimiento de una persona en relación con sus padres biológicos), por adopción (derivada del proceso legal de adopción de persona diferente a su progenitor biológico) o por crianza (derivada del cuidado durante un periodo de tiempo no menor a 5 años, la cual debe ser declarada por un Juez).
- **Latonería:** Son las partes metálicas de la carrocería de un automóvil que conforman la estructura y la forma del vehículo.
- **Manual del Producto:** Es el documento entregado al Asegurado al momento de adquirir el producto, en el cual se establecen las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento de éste.
- **Mascota:** Es un animal doméstico de compañía que vive con humanos bajo un mismo techo, pero que no es usado como animal de trabajo o como alimento. Para efectos de este condicionado solamente se consideran mascotas los perros o gatos.
- **Monto Límite:** Entiéndase por Monto Límite el costo máximo de los Servicios que asumirá el proveedor. Si el Monto Límite es total, la suma de los costos de los Eventos no debe exceder la cantidad indicada en este condicionado. Si es por evento, cada evento tiene un costo máximo especificado.
- **Motocicleta:** Vehículo automotor de dos ruedas, con uno o dos sillines, de propiedad del Asegurado y vinculado al Servicio.
- **Pieza:** Es una parte individual que en conjunto con otras partes componen el vehículo o motocicleta, no es una estructura en sí misma.
- **Primer grado de consanguinidad o afinidad:** Entiéndanse como tales los siguientes familiares del Asegurado: padres, hijos, cónyuge, hijos del cónyuge y suegros.
- **Productos de línea blanca:** Se entiende por productos de línea blanca aquellos electrodomésticos de uso doméstico destinados a funciones esenciales como refrigeración, cocción, lavado o limpieza, los cuales operan generalmente mediante conexión eléctrica o a gas y están diseñados para uso residencial. Para efectos del presente condicionado, se consideran incluidos dentro de esta categoría, salvo que se disponga expresamente lo contrario, los siguientes aparatos: lavadoras, neveras, hornos (eléctricos o a gas), microondas, congeladores, secadoras, estufas, campanas extractoras y lavavajillas.

01/10/2026 -1432-P-31-31517_V1_10/2026-DR01

Referencia Condiciones Generales 01/10/2026 -1432-P-31-31517_V1_10/2026-DR01

Referencia Nota Técnica 01/10/2026-1432-NT-P-31-31517_V1_10/2026

www.colmenaseguros.com
LÍNEA EFECTIVA

Línea directa: 601 401 04 47
Línea nacional gratuita: 01 8000 919 667
WhatsApp (Chat): 315 700 30 33
Marca desde tu celular: #833

Cualquier otro producto no expresamente indicado se entenderá excluido, salvo que el condicionado lo incluya de forma específica.

- **Rayón/Raspón:** Erosión superficial sin abolladuras o hundimiento de latas o rines.
- **Reembolso:** Es el pago que se realizará al Asegurado siempre que cumpla con las disposiciones previstas en el Condicionado Sección “Política de Reembolsos”.
- **Servicios:** Entiéndase por Servicios los servicios que prestará exclusivamente el proveedor, con base en los términos y condiciones que se describen en el Condicionado.
- **Tercero:** Es la persona natural o jurídica diferente a el proveedor
 - o sus proveedores, que realizará un Servicio previamente autorizado.
- **Terminado en Obra Gris:** Significa que la estructura básica se completa, pero aún necesita los acabados finales para estar en uso o completamente funcional.
- **Trauma o lesión:** Se refiere a una lesión o daño físico causado por una fuente externa, que puede variar desde un accidente automovilístico hasta una caída, un golpe o una herida causada por cualquier causa. Para efectos de este condicionado los traumas o lesiones que amenacen la vida de la persona no serán atendidos, por ser tratados como una situación de emergencia.
- **Urgencia médica:** Es la alteración de la integridad física y/o mental de una persona, causada por un trauma o lesión que genere una demanda de atención médica inmediata y efectiva, pero no implica riesgo en la vida de la persona. Las situaciones que pongan en riesgo la vida de la persona son emergencias, las cuales no serán atendidas.
- **Urgencia Asistencial:** Es toda situación imprevista que afecte parcial o temporalmente el funcionamiento normal de un bien (vivienda o vehículo), sin comprometer de forma inmediata su integridad estructural o la seguridad de sus ocupantes, pero que requiere atención técnica pronta y efectiva para evitar su agravamiento o una afectación mayor. Las urgencias asistenciales no implican riesgo inminente, pero sí generan molestias significativas, disfunción operativa o interrupción de servicios básicos que ameritan una pronta intervención.
- **Vehículo:** Para los efectos del presente Condicionado, se entenderá por “Vehículo” tanto el carro, camioneta como la motocicleta del Asegurado, sin distinción entre ellos, salvo que se indique expresamente lo contrario en alguna cláusula específica.
- **Vigencia:** Corresponde al período durante el cual el Asegurado tiene derecho a recibir los Servicios relacionados en este Condicionado.
- **Vínculo de consanguinidad o afinidad:** Entiéndanse que en esta definición se encuentran los siguientes familiares del Asegurado: padres, hijos, abuelos, nietos, hermanos, bisabuelos, bisnietos, sobrinos, tíos, cónyuge, hijos del cónyuge, suegros, abuelos del cónyuge, nietos del cónyuge, cuñados, bisabuelos del cónyuge, bisnietos del cónyuge, sobrinos del cónyuge, tíos del cónyuge.

01/10/2026 -1432-P-31-31517_V1_10/2026-DR01

Referencia Condiciones Generales 01/10/2026 -1432-P-31-31517_V1_10/2026-DR01

Referencia Nota Técnica 01/10/2026-1432-NT-P-31-31517_V1_10/2026

www.colmenaseguros.com

LÍNEA
EFFECTIVA

Línea directa: 601 401 04 47
Línea nacional gratuita: 01 8000 919 667
WhatsApp (Chat): 315 700 30 33
Marca desde tu celular: #833