



CONDICIONES PARTICULARES DEL SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES MULTIPAGAS S.A.S – RECAUDOS Y VALORES S.A.S

Tomador: MULTIPAGAS S.A.S

Asegurados: Clientes de MULTIPAGAS S.A.S – RECAUDOS Y VALORES S.A.S

Beneficiario: Los designados por el asegurado o en su defecto los de ley.

Vigencia de la Póliza: La vigencia de la póliza matriz es de un (1) año contado a partir de la fecha en que se defina por parte del tomador. La vigencia de cada asegurado será mensual.

Personas no Asegurables: No son personas asegurables, clientes reportados en la lista ofac y/o cualquier otra lista vinculante para Colombia, o aquellas personas que dentro del due diligence que efectúa la compañía se encuentren vinculadas en actividades al margen de la ley, delitos o situaciones conexas con actividades ilícitas o delictivas.

Vigencia del Asegurado: (1) mes a partir de las 00:00 del día siguiente a la compra de la póliza

Comercialización: Voluntaria

Edades de ingreso y permanencia: La edad mínima de ingreso para el amparo básico es de 18 años y la máxima de ingreso es de 65 años y 364 días y permanencia 70 años y 364 días.

COBERTURA:

COBERTURA	VALOR ASEGURADO
MUERTE ACCIDENTAL	\$ 10.000.000
INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE	\$ 10.000.000
AUXILIO FUNERARIO	\$ 1.000.000
SERVICIOS DE ASISTENCIA	*INCLUIDA
PRIMA MENSUAL POR ASEGURADO	\$ 8.500

MUERTE ACCIDENTAL (AMPARO BÁSICO):

La ocurrida como consecuencia de un accidente cubierto por la presente póliza, que produzca una lesión que cause la muerte del asegurado, dentro de los ciento ochenta (180) días calendario siguientes a la fecha del accidente. Mundial Seguros pagará a los beneficiarios designados el valor asegurado por concepto de muerte, previa comprobación de la ocurrencia de tal hecho.

QUÉ ES UN ACCIDENTE? Se entiende por accidente el hecho exterior, imprevisto, repentino, e independiente de la voluntad del asegurado, proveniente de causas externas.

INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE Y/O DESMEMBRACIÓN E INVALIDEZ ACCIDENTAL:

Si como consecuencia de un accidente amparado por la presente póliza, ocurrido dentro de la vigencia de la misma y dentro de los ciento ochenta días (180) siguientes a la fecha de su ocurrencia se produce respecto al asegurado una incapacidad total y permanente o desmembración, diagnosticada y comprobada de conformidad con el dictamen de la junta de calificación de invalidez o de alguna de las entidades que de conformidad con el sistema de seguridad social estén facultadas para hacerlo, Seguros Mundial pagará de acuerdo con la siguiente tabla de indemnizaciones.

a) Muerte como consecuencia de homicidio culposo declarado por sentencia judicial ejecutoriada.	100%
---	------

b) Parálisis total y permanente que impida todo trabajo.	100%
c) Enajenación mental incurable que impida todo trabajo.	100%
d) Pérdida total e irrecuperable de la visión para ambos ojos.	100%
e) Pérdida o inutilización total y permanente de ambas manos o de ambos pies, o de una mano y un pie.	100%
f) Pérdida o inutilización total y permanente de una mano o un pie, junto con pérdida total e irreparable de un ojo.	100%
g) Pérdida total e irreparable de la vista en un ojo.	50%
h) Pérdida total e irreparable de la facultad de hablar.	50%
i) Pérdida total e irrecuperable de la audición por ambos oídos.	50%
j) Pérdida o inutilización total y permanente de una mano o de un pie.	50%
k) Pérdida o inutilización total y permanente de dos o más dedos de cualquiera de las manos.	25%
l) Pérdida o inutilización total y permanente de un dedo de cualquiera de las manos.	5%
m) Pérdida o inutilización total y permanente de dos o más dedos de cualquiera de los pies.	5%

Parágrafo. “Pérdida”, para los efectos de esta condición significa: para la mano, amputación por la muñeca o por encima de ella; para el pie, amputación por el tobillo o por encima de él; para los dedos, amputación por las coyunturas metacarpofalangianas o por encima de ellas.

En caso de que el asegurado sufra varias lesiones arriba enumeradas durante la vigencia de esta póliza, la responsabilidad de Mundial Seguros no excederá el límite máximo de la suma asegurada indicada en el cuadro de amparos para el riesgo de desmembración o incapacidad total y permanente.

Las indemnizaciones pagadas por concepto de los literales k), l) y m), se deducirán de cualquier pago que se hiciera posteriormente por concepto de la pérdida de la mano o pie respectivo.

AUXILIO FUNERARIO:

Si el asegurado llegare a fallecer de forma accidental, Seguros Mundial indemnizara hasta la suma pactada para este amparo en la póliza los gastos de entierro del alumno asegurado. Este es un valor asegurado adicional al amparo de muerte accidental.

SERVICIOS DE ASISTENCIAS:

SERVICIOS DE ASISTENCIA	EVENTOS POR VIGENCIA
Asistencia Odontológica	Ilimitado
Orientación Medica Telefónica	5 por vigencia

Orientación Nutricional Telefónica	Ilimitado
Orientación Psicológica Telefónica	Ilimitado
Orientación Odontológica Telefónica	Ilimitado
Revistas Digitales	Ilimitado
Chef Virtual	5 por vigencia

BENEFICIARIOS: Titular de la póliza

EXCLUSIONES Y LIMITACIÓN DE LAS COBERTURAS PARA MUERTE ACCIDENTAL, INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE Y/O DESMEMBRACION E INVALIDEZ ACCIDENTAL, AUXILIO FUNERARIO:

Las indemnizaciones previstas en esta póliza no se pagarán si la muerte accidental del asegurado, la pérdida de miembros u órganos, la incapacidad total y permanente o las lesiones que sufra son consecuencia directa o indirecta de los siguientes hechos o causas:

- a) Hernias, varices o eventraciones u oclusiones intestinales.
- b) Los accidentes que pueda sufrir el asegurado durante intervenciones quirúrgicas o como consecuencia de ellas, salvo que estas obedezcan a la curación de una lesión producida por un accidente que este amparado por la presente póliza.
- c) Participación en actos delictuosos o que alteren el orden público, tales como huelgas, manifestaciones públicas, asonadas, guerra, motín, insurrección o acto alguno relacionado con los mismos.
- d) Suicidio o tentativa de suicidio.
- e) Accidentes que sufra el asegurado actuando como miembro de la tripulación de cualquier aeronave en vuelo.
- f) Accidentes aéreos que sufra el asegurado viajando como pasajero en aeronaves que no pertenezcan a una línea comercial legalmente establecida y autorizada para el transporte de pasajeros, o en vuelos especialmente fleteados y en general, en cualquier tipo de vuelo no regular.
- g) Fenómenos sísmicos o volcánicos, inundaciones o lesiones inmediatas o tardías causadas por energía atómica, fisión o fusión nuclear o contaminación radioactiva.
- h) Participación en carreras o competencias utilizando animales, vehículos terrestres, acuáticos, aéreos o durante entrenamiento para estas pruebas.
- i) Por los efectos del alcohol o de drogas heroicas, alucinógenas o estupefacientes.

- j) Práctica del toreo, artes marciales, equitación o boxeo.
- k) Mientras el asegurado se encuentre vinculado en las fuerzas armadas o de policía de cualquier país o autoridad nacional o internacional. En caso de que el asegurado fuere llamado a prestar servicio militar o se incorpore a cualquier cuerpo armado, Mundial Seguros le devolverá la prima de seguro correspondiente al lapso de duración de dicho servicio, liquidada a prorrata.
- l) Las afecciones producidas por picaduras de insectos, como por ejemplo, malaria, tifo eran temático, fiebre amarilla.
- m) Actos malintencionados o dolosos de otra persona, salvo el caso que se declare por sentencia ejecutoriada como homicidio culposo o lesiones personales culposas.
- n) Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, conmociones civiles que revelan el carácter de rebelión popular, poder militar o usurpación.
- ñ) Actos de terrorismo.
- p) Cuando se trate de gastos médicos, se incluyen además los hechos o circunstancias enumeradas en la presente condición, los gastos derivados de medicina y terapias alternativas y toda clase de prácticas médicas no oficiales.

ASISTENCIA ODONTOLOGICA

Atención al usuario a consecuencia de una urgencia odontológica o atención ambulatoria, entendiéndose como tal cualquiera de los siguientes servicios.

Los servicios serán prestados por PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD dentro de todo el territorio Nacional.

Para acceder a este servicio el usuario podrá comunicarse vía telefónica o remitir un correo para gestionar oportunamente su solicitud.

Los servicios serán los siguientes:

	COBERTURA	LIMITE	PERIODO DE CARENCIA
Odontología General	Examen clínico (Historia Clínica, Diagnóstico, Pronóstico, Plan de Tratamiento)	Ilimitado	Sin carencia
	Orientación Odontológica Telefónica	Ilimitado	Sin carencia
	Consulta de urgencia Odontológica / consulta ambulatoria	Ilimitado	Sin carencia
Especialidades	Consulta de urgencia Odontológica / consulta ambulatoria	Ilimitado	Sin carencia
Radiología	Radiografía periapical y/o coronal en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
Operatoria Dental	Amalgama en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
	Resina en dientes anteriores en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
	Resina en dientes posteriores en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
	Ionómeros de vidrio en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
Periodoncia	Detartraje en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
	Profilaxis en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
	Ajuste de oclusión en caso de urgencia (quitar contactos entre dientes que generen molestia).	Ilimitado	Sin carencia
Cirugía Oral	Exodoncias simples en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
Endodoncia	Recubrimiento pulpar directo o indirecto en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
	Pulpectomía en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
Protésica	Cementación de corona (definitiva o provisional) en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
	Reparación de prótesis en consultorio en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia

Si el usuario requiere tratamientos o servicios que no se incluyan en el presente contrato, podrá solicitarlos directamente a los odontólogos de la red, quienes efectuaran un descuento de entre un 10% y un 30%, respecto de sus tarifas normales, debiendo el usuario pagar todos los costos que se generen por dichos tratamientos no amparados.

EXCLUSIONES DE URGENCIA ODONTOLÓGICA

Este anexo no cubre servicios originados ni los gastos incurridos directa o indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar dentro de los servicios mencionados en la cobertura del capítulo II ASISTENCIA de este anexo, entre los cuales, a título enunciativo, se encuentran los siguientes:

- a) Tratamientos y/o controles no contemplados específicamente en el numeral 1 – cobertura odontológica para las siguientes especialidades: cirugía, radiología, prostodoncia, periodoncia, ortopedia funcional de los maxilares, ortodoncia, endodoncia, Odontopediatría y cualquier otra.
- b) Tratamientos de Endodoncia convencional: Unirradiculares, Birradiculares y Multirradiculares (tratamientos de conducto) iniciados o realizados por primera vez por parte PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD con los que EL CONTRATISTA no tiene convenio.
- c) Retratamiento de conducto Unirradiculares, birradiculares y multirradiculares.
- d) Tratamientos estéticos.
- e) Urgencias quirúrgicas mayores: originadas por traumatismos severos que suponen fracturas maxilares o de la cara y pérdida de sustancia calcificada y dientes. Este anexo no cubre este tipo de urgencias, ya que se considera una urgencia médica, amparada por pólizas de accidentes personales y/o hospitalización y cirugía. Además, requiere de la intervención de un equipo médico multidisciplinario (cirujanos plásticos, traumatólogos, cirujanos maxilofaciales y anesthesiólogos) y el

uso de tecnología y equipos de diagnóstico sofisticados. El tratamiento es comúnmente quirúrgico y se realiza hospitalariamente, es decir, no se hace en un consultorio odontológico.

- f) Anestesia general o sedación en niños y adultos (no obstante, no tendrán costo alguno los procedimientos realizados y amparados de acuerdo al numeral 1 anterior, luego de estar el paciente bajo los efectos de la anestesia general o sedación).
- g) Defectos físicos.
- h) Enfermedades y tratamientos de distonías maxilofaciales.
- i) Radioterapia o quimioterapia.
- j) Cualquier medicamento formulado necesario para la realización o como complemento de cualquiera de los procedimientos amparados y no amparados por este anexo.

ORIENTACION MÉDICA TELEFÓNICA

Servicio de Tele consulta telefónica creado y fundamentado en el concepto de Tele salud bajo la modalidad de Telemedicina interactiva encaminado a proporcionar al asegurado, de lunes a viernes de 8am a 6pm y los sábados de 8am a 12 pm, información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación.

Bajo este servicio cada profesional es responsable del diagnóstico realizado y tratamiento ordenado, de igual modo la prescripción que realice y puede abstenerse de realizarla en el marco de la autonomía.

El servicio no reemplazará al médico tratante, ni al servicio de salud que el usuario posea El servicio tiene la finalidad de:

- a) Brindar información en caso de urgencias no vitales, como signos de alarma y recomendaciones a seguir, entre las que se encuentran la asistencia a un servicio de urgencia de manera inmediata o la necesidad de agendar una cita con un médico especialista.
- b) Resolver inquietudes y/o preguntas de una manera oportuna en temas de prevención de la enfermedad, posología de medicamentos e indicaciones para su administración.
- c) Información sobre Tips de salud, Brindar información de manejo en casa de sintomatología asociada a dolores musculares, problemas digestivos, dolores de cabeza, entre otros.
- d) Brindar información para reconocer y diferenciar los síntomas de Covid 19 y los de un resfriado común.

Parágrafo: Se aclara que en caso de que el prestador de servicios de salud que atiende el servicio identifique que se está en presencia de una urgencia vital, brindará indicaciones al usuario para contactar el servicio de urgencias.

Las Teleconsultas se prestarán dentro de todo el territorio nacional, para el asegurado titular de la póliza 5 eventos durante la vigencia del servicio. Cada evento tendrá una duración entre 40 y 60 minutos.

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones médicas telefónicas basadas en la información aportada por el usuario, el servicio está encaminado a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir por el usuario en relación a su caso. No se expedirán incapacidades laborales.

Por cuanto los servicios de telemedicina telefónica están a cargo de PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual asumida por El proveedor de Asistencias de Seguros Mundial en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir, directa ni indirectamente así como próxima o remotamente, la responsabilidad profesional que les corresponde a dichos profesionales en razón y con fundamento en la asesoría y/o orientación que brinden a los asegurados.

La calidad de las respuestas a las consultas de LOS ASEGURADOS depende de la calidad de la información que suministren a las personas que los atienden, con lo que el hecho de suministrar información incorrecta o incompleta exime de cualquier responsabilidad a los PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD, frente a los conceptos y respuestas emitidas.

EXCLUSIONES ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. El servicio no cubre los gastos incurridos y los servicios originados directa ni indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como una telemedicina telefónica, según la definición de que trata el capítulo III de este anexo, entre los cuales a título enunciativo se encuentran los siguientes:

- ✓ Citas médicas presenciales con médico general o especialista
- ✓ Medico a domicilio
- ✓ Orden de tratamientos o intervenciones
- ✓ Ambulancia
- ✓ Exámenes clínicos o complementarios
- ✓ Medicamentos
- ✓ Hospitalización: Cirugía, Quirófano, Honorarios médicos, Habitación.

2. Los servicios que el Asegurado haya contratado directamente con el prestador de la asistencia por su propia cuenta y riesgo sin previo consentimiento del proveedor de Asistencias de Seguros Mundial.
3. Cuando el Asegurado se niegue a colaborar con el personal designado por El proveedor de Asistencias de Seguros Mundial para la prestación de los servicios.
4. Cuando el Asegurado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
5. Cuando el asegurado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
6. Se excluye todo tipo de cobertura que no esté detallada en la Teleconsulta de que trata en este anexo.

ORIENTACION NUTRICIÓN TELEFÓNICA

Servicio de Teleconsulta telefónica prestado por un nutricionista, enfocado a escucha activa y brindar Tips y recomendaciones nutricionales para que el asegurado pueda integrar a su rutina diaria.

El Asegurado podrá acceder a la Telenutrición telefónica en caso de:

- ✓ Requerir información sobre alimentos para fortalecer el sistema Inmune.
- ✓ Recomendaciones alimenticias para grupo familiar.
- ✓ Estrategias para mejorar la alimentación en niños.
- ✓ Apoyo para establecer rutinas alimentarias conforme a objetivos.
- ✓ Recomendaciones alimenticias para asegurados con condiciones médicas particulares, por ejemplo: Diabetes, hipertensión, síndrome de colon irritable, etc.

Las Teleconsultas se prestarán dentro de todo el territorio nacional, para el titular de la póliza de manera ilimitada durante la vigencia del servicio. Cada evento tendrá una duración entre 40 y 60 minutos que se prestará de lunes a viernes de 8 am a 6 pm y los sábados de 8 am a 12 pm.

Bajo este servicio se brindarán recomendaciones nutricionales asociadas a alimentos y/o recetas de consumo general que el asegurado puede incorporar a su rutina diaria de alimentación, dichas recomendaciones serán basadas en la información otorgada por el asegurado, por cuanto se evitará recomendar alimentos que expresamente el asegurado refiera ser alérgico y/o intolerante, se le recomendarán alimentos con los que pueda reemplazarlos.

Entendiendo que el asegurado pueda desconocer reacciones alérgicas o intolerantes a algunos alimentos, el hecho de suministrar información incorrecta o incompleta exime de cualquier responsabilidad a los NUTRICIONISTAS frente a los conceptos y respuestas emitidas. Se procurará emitir nota de alerta para los alimentos que comúnmente son conocidos como desencadenantes de reacciones alérgicas y/o intolerantes para que el asegurado lo pueda tener presente. No se dará cobertura de los alimentos, la adquisición de los productos es responsabilidad exclusiva del asegurado.

Por cuanto los servicios de Telenutrición están a cargo de NUTRICIONISTAS, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual asumida por El proveedor de Asistencias de Seguros Mundial en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir, directa ni indirectamente así como próxima o remotamente, la responsabilidad profesional que les corresponde a dichos profesionales en razón y con fundamento en la asesoría y/o orientación que brinden a los asegurados.

EXCLUSIONES ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Los servicios que el Asegurado haya contratado directamente con el prestador de la asistencia por su propia cuenta y riesgo sin previo consentimiento del proveedor de Asistencias de Seguros Mundial.
2. Cuando el Asegurado se niegue a colaborar con el personal designado por El proveedor de Asistencias de Seguros Mundial para la prestación de los servicios.
3. Cuando el Asegurado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
4. Cuando el asegurado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
5. Se excluye todo tipo de cobertura que no esté detallada en la Teleconsulta de que tratan en este anexo.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

Servicio de Teleconsulta telefónica prestado por un psicólogo, orientado a escucha activa con el fin de prestar apoyo y consejo para afrontar la situación referida por el asegurado.

El Asegurado podrá acceder a la Telepsicología telefónica en caso de:

- ✓ Dinámica familiar asociada a la convivencia.
- ✓ Estrés traumático.
- ✓ Apoyo para anticipar o tratar situaciones de ansiedad.
- ✓ Apoyo para manejo de crisis.
- ✓ Violencia intrafamiliar.
- ✓ Ayuda sobre permanencia en el hogar por cuarentena.

Lo anterior asociado a los siguientes eventos:

- ✓ Conflictos presentados en el núcleo familiar del asegurado, que afecten su situación personal, social, académica, familiar o laboral.
- ✓ Accidente del titular o de algún familiar en primer grado de consanguinidad que requiera hospitalización y/o tratamientos médicos mayores.
- ✓ Diagnóstico de enfermedades graves del titular o de algún familiar en primer grado de consanguinidad.
- ✓ Intervención quirúrgica mayor del titular o de algún familiar en primer grado de consanguinidad.
- ✓ Muerte de algún familiar en primer grado de consanguinidad.
- ✓ Diagnóstico de Covid-19 del titular o de un familiar en primer grado de consanguinidad.

Las Teleconsultas se prestarán dentro de todo el territorio nacional, para el titular de la póliza de manera ilimitada durante la vigencia del servicio. Cada evento tendrá una duración entre 40 y 60 minutos.

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones psicológicas telefónicas basadas en la información aportada por el usuario, el servicio está encaminado a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir por el usuario en relación a su caso. No se

expedirán incapacidades laborales y la prescripción de medicamentos será autonomía del Profesional.

Se aclara que no se prestará el servicio a asegurados que tengan una crisis asociada al consumo de sustancias psicoactivas/alcohólicas ni asegurados que estén en riesgo suicida, de manera que, si durante la solicitud del servicio o durante la prestación del mismo se identifica que el asegurado está bajo el efecto de sustancias psicoactivas/alcohólicas o en riesgo suicida, el servicio no será brindado y de acuerdo con lo establecido en el literal f) del artículo 36 en la ley 1090 del 2006 se solicitará comunicarse de inmediato a las autoridades competentes (policía, bomberos, línea de atención de emergencias). En cualquier caso, ni El proveedor de Asistencias de Seguros Mundial ni el Psicólogo asumen responsabilidad alguna por cualquier determinación que adopte el asegurado derivado del servicio.

Por cuanto los servicios de Telepsicología están a cargo de PSICOLOGOS, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual asumida por El proveedor de Asistencias de Seguros Mundial en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir, directa ni indirectamente así como próxima o remotamente, la responsabilidad profesional que les corresponde a dichos profesionales en razón y con fundamento en la asesoría y/o orientación que brinden a los asegurados.

La calidad de las respuestas a las consultas de LOS ASEGURADOS depende de la calidad de la información que suministren a las personas que los atienden, con lo que el hecho de suministrar información incorrecta o incompleta exime de cualquier responsabilidad a los PSICOLOGOS frente a los conceptos y respuestas emitidas.

EXCLUSIONES ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFONICA

Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. El servicio no cubre los gastos incurridos y los servicios originados directa ni indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como una Teleconsulta psicológica telefónica, según la definición de que trata el capítulo III de este anexo.
2. Los servicios que el Asegurado haya contratado directamente con el prestador de la asistencia por su propia cuenta y riesgo sin previo consentimiento del proveedor de Asistencias de Seguros Mundial.
3. Cuando el Asegurado se niegue a colaborar con el personal designado por El proveedor de Asistencias de Seguros Mundial para la prestación de los servicios.
4. Cuando el Asegurado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
5. Cuando el asegurado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
6. Se excluye todo tipo de cobertura que no esté detallada en la Teleconsulta de que trata en este anexo.

ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA

Servicio de Teleconsulta odontológica telefónica creado y fundamentado en el concepto de Telesalud bajo la modalidad de Telemedicina interactiva encaminado a proporcionar al asegurado, de lunes a viernes de 8am a 6pm y los sábados de 8am a 12 pm, información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación. Cada profesional es responsable de la prescripción que realice y puede abstenerse de realizar prescripción en el marco de la autonomía.

El servicio no reemplazará al odontólogo tratante, ni al servicio de salud que el usuario posea.

El servicio tiene la finalidad de:

- a) Brindar información en caso de urgencias odontológicas, como signos de alarma y recomendaciones a seguir, entre las que se encuentran la asistencia a un servicio de urgencia de manera inmediata o la necesidad de agendar una cita con un odontólogo.
- b) Brindar información de manejo en casa de sintomatología relacionada con dolores dentales, dolores musculares en zona de cabeza y cuello, así como lesiones asociadas a la cavidad oral.
- c) Resolver inquietudes de manera oportuna en temas de prevención de la enfermedad, posología de medicamentos e indicaciones para su administración.

Las Teleconsultas se prestarán dentro de todo el territorio nacional de manera ilimitada y con cobertura solo para el asegurado titular de la póliza. Cada evento tendrá una duración máxima de 40 minutos.

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones odontológicas telefónicas basadas en la información aportada por el usuario.

El servicio está encaminado a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir por el usuario en relación a su caso. No se expedirán incapacidades laborales ni certificados de estado de salud oral.

Por cuanto los servicios de Teleodontología telefónica están a cargo de PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual asumida por El proveedor de Asistencias de Seguros Mundial en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir, directa ni indirectamente así como próxima o remotamente, la responsabilidad profesional que les corresponde a dichos profesionales en razón y con fundamento en la asesoría y/o orientación que brinden a los asegurados.

La calidad de las respuestas a las consultas de LOS ASEGURADOS depende de la calidad de la información que suministren a las personas que los atienden, con lo que el hecho de

suministrar información incorrecta o incompleta exime de cualquier responsabilidad a los PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD, frente a los conceptos y respuestas emitidas.

EXCLUSIONES ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA

Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. El servicio no cubre los gastos incurridos y los servicios originados directa ni indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como una Teleconsulta odontológica telefónica, según la definición de que trata el capítulo III de este anexo, entre los cuales a título enunciativo se encuentran los siguientes:
 - ✓ Citas presenciales de urgencia o consulta ambulatoria con odontólogo general o especialista
 - ✓ Odontólogo a domicilio
 - ✓ Orden de tratamientos o intervenciones
 - ✓ Productos de higiene o cuidado Oral (Enjuagues, cepillos etc) que puedan recomendarse durante la Teleconsulta.
 - ✓ Ambulancia
 - ✓ Exámenes clínicos o complementarios
 - ✓ Medicamentos
 - ✓ Hospitalización: Cirugía, Quirófano, Honorarios médicos, Habitación
2. Los servicios que el Asegurado haya contratado directamente con el prestador de la asistencia por su propia cuenta y riesgo sin previo consentimiento del proveedor de Asistencias de Seguros Mundial.
3. Cuando el Asegurado se niegue a colaborar con el personal designado por El proveedor de Asistencias de Seguros Mundial para la prestación de los servicios.
4. Cuando el Asegurado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
5. Cuando el asegurado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
6. Se excluye todo tipo de cobertura que no esté detallada en la Teleconsulta de que trata en este anexo.

CHEF VIRTUAL SERVICIO DE TUTORIAS DE COCINA VIRTUAL

Servicio de tutoría de cocina virtual está encaminado a proporcionar al asegurado, de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm y los domingos de 8:00 am a 5:00 pm, tutorías por parte de un tutor que cuenta con los conocimientos requeridos para dirigir, asesorar y acompañar el proceso de preparación de una receta específica que se encuentre dentro de alguna de estas cuatro categorías:

- a) cocina colombiana

- b) cocina Internacional
- c) cocina vegetariana
- d) Repostería.

El servicio de tutorías virtuales se prestará dentro de todo el territorio nacional, con cinco (5) eventos por vigencia para el asegurado titular de la póliza.

La prestación de los servicios de tutorías tendrá las siguientes especificaciones:

- a) Las tutorías serán dictadas exclusivamente por los TUTORES
- b) Las tutorías serán personalizadas para un (1) solo ASEGURADO
- c) Las tutorías serán únicamente virtuales.
- d) Las tutorías tendrán una duración de una (1) hora.
- e) Las tutorías se deberán programar con un tiempo mínimo de 24 horas de anticipación a la fecha y hora en que se requiere el servicio.
- f) La receta es a libre elección del asegurado, sin embargo, si no se encuentra disponible un tutor con el conocimiento idóneo para la asesoría de la preparación de la receta específica requerida, el ejecutivo o asesor de servicio le enviará al asegurado dos (2) opciones de recetas para llevar a cabo la tutoría.
- g) En el caso en el que el asegurado no tenga una receta específica que desee preparar, pero quiere tomar la tutoría, el ejecutivo o asesor de servicio al cliente le sugerirá al asegurado las siguientes recetas dentro de cada categoría:

CATEGORÍA	RECETA
COMIDA COLOMBIANA	Cazuela de mariscos
	Arroz marinero
	Ajiaco santafereño
	Tamales de pipián
	Lulada y marranitas vallunas
	Trucha al ajillo
	Arroz atollado con longaniza y pollo
	Empanadas
COCINA INTERNACIONAL	Paella
	Sushi
	Pasta a la boloñesa
	Panne Cook de pollo al curry
	Burritos de carne y guacamole
	Pechugas de pollo en salsa de finas hierbas y vegetales orientales
	Ceviche de pescado a la peruana
	Pizza

COCINA VEGETARIANA	Hamburguesa veggie
	Lasaña de vegetales
	Espaguetis con pesto
	Ensaladas
	Tortilla de verduras
	Risotto de setas
REPOSTERÍA	Flan de caramelo
	Postre de tres leches
	Cheesecake de frutos rojos
	Brownies
	Postre de limón

h) El proveedor de Asistencias de Seguros Mundial enviará al asegurado por medio de correo electrónico la confirmación de la tutoría agendada exitosamente con la siguiente información:

- ✓ Fecha y hora de la clase
 - ✓ Nombre del tutor que dará la clase
 - ✓ Link para acceder a la clase
 - ✓ Listado de ingredientes que debe tener el momento de la clase
 - ✓ Términos y condiciones
- i) Las tutorías se realizarán por medio de la plataforma Zoom y el link de conexión será enviado en el correo de confirmación de la clase. el asegurado debe contar con adecuada conexión de internet y descargar previamente la app de zoom en su dispositivo o pc.
 - j) Al aceptar el servicio El Usuario declara que entrega de forma libre y voluntaria a El proveedor de Asistencias de Seguros Mundial toda la información necesaria para el cumplimiento del servicio: 1) envío de correo con información del servicio solicitado 2) Grabación de las clases con el fin de conocer la calidad del servicio.
 - k) Todas las dudas inquietudes y/o preguntas sobre la receta o la clase deberán ser abordadas durante la hora establecida de la tutoría, después de esta no habrá espacio para inquietudes.
 - l) Si el usuario no se conecta a la hora pactada, el tutor esperará hasta 20 minutos al asegurado para poder dar la tutoría, después de transcurrido este tiempo se dará por tomada la clase, por lo tanto, el beneficio se tomará como entregado.
 - m) Si el usuario se conecta minutos después de la hora pactada (hasta antes de 20 minutos desde el inicio) solo recibirá el tiempo restante correspondiente a la hora de finalización pactada inicialmente.
 - n) Si se presentan inconvenientes de parte del Tutor o la plataforma para la prestación del servicio, el servicio podrá ser reagendado, previa aprobación del proveedor de Asistencias de Seguros Mundial y se coordinará en una nueva fecha y hora favorable para el asegurado.

Por cuanto los servicios de tutoría de cocina virtual están a cargo de un tercero responsables de la garantía de los mismos.

MEMBRESIA REVISTAS DIGITALES

El servicio de revistas digitales está encaminado a proporcionar al asegurado titular de la póliza, una membresía mensual para acceder a la plataforma digital donde podrá leer de manera ilimitada y desde cualquier dispositivo móvil o computador, las últimas ediciones de más de 100 revistas como: Semana, Dinero, Cromos, Axxis, National Geographic, Muy Interesante, SoHo, ¡Hola!, Donjuan, Aló, entre otras; todas ellas en edición digital, idénticas a la edición impresa.

El servicio de revistas digitales tiene las siguientes especificaciones:

- a) El asegurado debe comunicarse a la línea telefónica del proveedor de Asistencias de Seguros Mundial y solicitar el pin numérico de activación
- b) Para disfrutar el beneficio, el asegurado deberá crear una cuenta registrando un E-mail y una Contraseña desde la url autorizada e ingresar el pin asignado.
- c) El proceso de afiliación a través de enlace se hará cada vez que se registre un pin. Después de realizada la afiliación, el usuario debe ingresar a través de la URL Indicada con el usuario y contraseña que registró.
- d) El asegurado podrá disfrutar del beneficio y podrá leer durante cada mes todo el histórico y las ediciones actuales publicadas de las revistas.
- e) Cada pin tiene una duración de 30 días, el asegurado deberá solicitar cada mes un nuevo pin de activación y registrarlo en enlace y no es necesario crear una nueva cuenta.
- f) El servicio permite la lectura on-line desde cualquier equipo conectado a internet.
- g) El usuario podrá cancelar su servicio (darse de baja) en cualquier momento enviando la solicitud al proveedor de Asistencias de Seguros Mundial para generar este proceso.
- h) Los productos y servicios descritos en la página son ofrecidos por un tercero y por tanto son responsables de la garantía de los mismos. El proveedor de Asistencias de Seguros Mundial sólo es el emisor a través de la cual se puede acceder al servicio mencionado y por tanto no se hace responsable del cumplimiento, venta y/o funcionamiento de los mismos.
- i) Desde la aplicación para iOS se pueden descargar poco más de 20 ediciones y mantenerlas en el dispositivo al mismo tiempo para leerlas sin conexión a internet, para descargar una adicional se debe eliminar una de las ya descargadas. Desde la aplicación para Android, no hay límite de descargas.

El usuario podrá ver las últimas ediciones de revistas en edición digital, idénticas a la edición impresa y con todas sus ediciones anteriores como:

- ✓ ABC del Bebé
- ✓ Abierto de Golf
- ✓ AD Latinoamérica
- ✓ AD México
- ✓ Aló
- ✓ Aló Novias
- ✓ Alto nivel
- ✓ Apuntes de Familia
- ✓ Arcadia
- ✓ Auto & estilo
- ✓ Automóvil
- ✓ Panamericano
- ✓ Autos
- ✓ Autosmás
- ✓ Avianca en Revista
- ✓ Axxis
- ✓ Guía de Bienestar
- ✓ Selecciones
- ✓ Habitar
- ✓ Harper's Bazaar
- ✓ Hechos & Crónicas
- ✓ Horizontes
- ✓ Inalde
- ✓ Innopolítica
- ✓ Instyle
- ✓ Jet-set
- ✓ Logística
- ✓ Mamá y Bebé
- ✓ Manos en la Masa
- ✓ Marie Claire
- ✓ Men's Health
- ✓ México desconocido
- ✓ Cocina Fácil Network
- ✓ Condorito
- ✓ Condorito Clásicas
- ✓ Coné
- ✓ Cosmopolitan
- ✓ Criterio Inversionista
- ✓ Cromos
- ✓ De Novios
- ✓ Dinero
- ✓ Diners
- ✓ Diseño Interior
- ✓ Donjuan
- ✓ El Malpensante
- ✓ Entrepreneur
- ✓ Esquire
- ✓ Nupcias
- ✓ P&M
- ✓ Platos y copas
- ✓ Portafolio
- ✓ revista
- ✓ Revista A
- ✓ Revista DC
- ✓ Revista La Liga
- ✓ Robb Report
- ✓ Rockaxis
- ✓ salomón
- ✓ Semana
- ✓ Semana Educación
- ✓ Semana Especiales
- ✓ Semana Sostenible
- ✓ SoHo
- ✓ Carrusel
- ✓ Cartoon Network
- ✓ Catering
- ✓ Cine
- ✓ Premiere
- ✓ ¡Hola!
- ✓ Vogue México
- ✓ Vogue Travel & Shops Guide
- ✓ Women's Health
- ✓ Yoga Journal
- ✓ GQ México
- ✓ Banca & Economía
- ✓ Black
- ✓ Summa
- ✓ Mobiliari
- ✓ Mi Jardín
- ✓ Muy Interesante
- ✓ Junior
- ✓ My Bike
- ✓ National Geographic
- ✓ National Geographic Traveler
- ✓ Zona E
- ✓ BOCAS
- ✓ Brico
- ✓ Buen Viaje
- ✓ Caras México
- ✓ Forbes Colombia
- ✓ Forbes México
- ✓ Fucsia
- ✓ Fuel Car Magazine
- ✓ Forbes Centro América
- ✓ Food & Wine
- ✓ Fútbol Total
- ✓ Gestión Solidaria
- ✓ Global Golf
- ✓ Glow!
- ✓ GQ Latinoamérica
- ✓ Motociclismo
- ✓ Panamericano
- ✓ Especiales
- ✓ Historia
- ✓ TV y Novelas México
- ✓ Vanidades
- ✓ Vea
- ✓ Vogue Latinoamérica
- ✓ Tú

Para obtener la asistencia ofrecida por esta póliza o presentar reclamación de siniestro el titular debe llamar a la línea nacional 01 8000 112 684.

DOCUMENTOS PARA RECLAMACIÓN:

Para realizar el proceso de reclamación, se deben de adjuntar por correo electrónico los siguientes documentos dependiendo del amparo a reclamar.

El correo para la reclamación es siniestrosvidagrupoaccidentesp@segurosmundial.com.co

PARA EL AMPARO DE MUERTE ACCIDENTAL / AUXILIO FUNERARIO:

- ④ Carta formal de reclamación relatando los hechos.
- ④ Original o copia autentica del registro civil de defunción.
- ④ Copia de la cedula de ciudadanía del asegurado.
- ④ Copia de la historia clínica completa.
- ④ Formato SARLAFT debidamente diligenciado por el o los beneficiarios.
- ④ Copia del acta de levantamiento del cadáver para el caso de muerte accidental o certificación de la fiscalía sobre la ocurrencia de la muerte y posible causa de fallecimiento.
- ④ Copia del informe de necropsia acompañado del informe de toxicología, para el caso de muerte accidental.
- ④ Documentos que acrediten parentesco. Copia autentica del registro civil de nacimiento de los beneficiarios menores de 7 años, copia de la tarjeta de identidad o de la cedula de ciudadanía para los mayores de edad. Copia autentica del registro civil de matrimonio o declaración extra-juicio en caso de unión marital de hecho.

PARA EL AMPARO DE INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE Y/O DESMEMBRACION ACCIDENTAL:

- ④ Carta formal de reclamación relatando los hechos.
- ④ Copia de la cedula de ciudadanía del asegurado.
- ④ Copia de la historia clínica completa.
- ④ Calificación de invalidez según dictamen de la junta de calificación de invalidez o alguna de las entidades que de conformidad con el sistema de seguridad social están facultadas para hacerlo.
- ④ Formato SARLAFT debidamente diligenciado por el o los beneficiarios.

Seguros Mundial se abstiene a solicitar documentación adicional con la finalidad de acreditar el pago del siniestro.