

PÓLIZA DE SEGURO – SEGURO TU BIENESTAR

EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN EL ART. 184 DEL EOSF Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES, CADA UNA DE LAS EXCLUSIONES SERÁN ENUNCIADAS A CONTINUACIÓN DE LOS AMPAROS OTORGADOS POR LA PRESENTE PÓLIZA. SEÑOR ASEGURADO, CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. LO INVITA A CONOCER LAS CONDICIONES DEL SEGURO ADQUIRIDO POR USTED:

1. COBERTURAS

1.1 INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL.

¿QUÉ ME CUBRE? RECIBIRÁS EL PAGO DEL VALOR ASEGURADO, CUANDO SEAS INCAPACITADO(A) TEMPORALMENTE POR VEINTE (20) O MÁS DÍAS COMO CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE Y/O ENFERMEDAD NO EXCLUIDOS DE COBERTURA.

DE CONFORMIDAD CON EL VALOR ASEGURADO LA INDEMNIZACIÓN SE REALIZARÁ EN UN SOLO PAGO A PARTIR DEL DÍA 20 DE INCAPACIDAD.

IMPORTANTE

- PERIODO DE CARENIA: EL PERIODO A PARTIR DEL CUAL SE CUBREN INCAPACIDADES POR ACCIDENTE OCURRIDO Y/O ENFERMEDADES INICIADAS A PARTIR DEL DÍA (61) DESDE EL INICIO DE VIGENCIA DEL SEGURO.
- LA INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL DEBERÁ SER EMITIDA EN COLOMBIA POR PARTE DE UN MÉDICO ADSCRITO A LA ARL, EPS, SISBÉN, MEDICINA PREPAGADA O PÓLIZA DE SALUD, DEBIDAMENTE HABILITADO PARA EJERCER Y PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES DE SALUD EN COLOMBIA.
- SE PODRÁ PAGAR UN MÁXIMO DE DOS (2) EVENTOS POR VIGENCIA ANUAL, SIEMPRE Y CUANDO EL SEGUNDO EVENTO NO CORRESPONDA A UNA RECAÍDA DEL EVENTO ANTERIOR Y SE PRESENTE TRANSCURRIDOS MÁS DE (90) DÍAS.

2. EXCLUSIONES GENERALES

LA PRESENTE PÓLIZA NO BRINDARÁ COBERTURA ALGUNA A NINGÚN EVENTO, HECHO Y/O SUCESOS DERIVADOS DIRECTA Y/O INDIRECTAMENTE DE:

- RADIACIONES IONIZANTES O CONTAMINACIÓN POR RADIOACTIVIDAD DE COMBUSTIBLE NUCLEAR O DE CUALQUIER RESIDUO NUCLEAR PRODUCIDO POR COMBUSTIÓN DE COMBUSTIBLE NUCLEAR, RADIOACTIVIDAD, TÓXICO, EXPLOSIVO O CUALQUIER OTRA PROPIEDAD PELIGROSA DE UN EXPLOSIVO NUCLEAR O DE SUS COMPONENTES.
- ACTOS DELICTIVOS O CONTRAVENCIONALES DE ACUERDO CON LA LEY PENAL, EN LOS QUE PARTICIPE DIRECTA O INDIRECTAMENTE EL ASEGURADO, ACTOS TERRORISTAS, CONMOCIONES CIVILES, ASONADAS, DISTURBIOS, GUERRA DECLARADA O NO CON OTRO PAÍS.
- EFECTOS DE GUERRA, DECLARADA O NO DECLARADA, INVASIÓN, ACCIÓN DE UN ENEMIGO EXTRANJERO, HOSTILIDADES U OPERACIONES BÉLICAS, YA SEA CON O SIN DECLARACIÓN DE GUERRA.
- ENFERMEDADES, LESIONES, ACCIDENTES O EVENTOS PADECIDOS, CONOCIDOS O DIAGNOSTICADOS CON ANTERIORIDAD AL INICIO DE VIGENCIA DEL PRESENTE SEGURO.

2.1. ¿QUÉ NO CUBRIMOS BAJO LA COBERTURA DE INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL?

- LICENCIAS DE MATERNIDAD Y/O PATERNIDAD.
- INCAPACIDAD GENERADA POR ESTRÉS, ANSIEDAD, DEPRESIÓN, DESORDENES NERVIOSOS O ENFERMEDAD MENTAL.

3. ASISTENCIAS

De forma adicional a la cobertura otorgada mediante la presente póliza, Cardif Colombia Seguros Generales S.A. pone a su disposición servicios de asistencia a su salud, que serán prestados por terceros por cuenta y por nombre de Cardif. Para hacer uso de los servicios podrá comunicarse con nuestra línea de atención al (604) 6090492, línea en la cual se le dará asesoría para usar la asistencia.

Por transparencia y en cumplimiento de los deberes el nombre del prestador del servicio será informado debidamente al tomar el seguro.

ASISTENCIAS SALUD

ASISTENCIAS		CONDICIONES GENERALES DE LA ASISTENCIA
1	Medico a Domicilio.	• Este servicio se limita a Tres (3) eventos por vigencia • Límite máximo \$150.000

2	Conductor profesional-Citas Medicas	- Este servicio se limita a Tres (3) eventos por vigencia - Límite máximo \$150.000
3	Telemedicina Nutrición	Este servicio no tiene límite de eventos ni monto máximo
4	Telemedicina Internista	Este servicio no tiene límite de eventos ni monto máximo
5	Telemedicina Pediatría	Este servicio no tiene límite de eventos ni monto máximo
6	Telemedicina en Psicología	Este servicio no tiene límite de eventos ni monto máximo
7	Coordinación y Pago de cita en consultorio con Médico Especialista	- Este servicio se limite a Tres (3) eventos por vigencia - Límite máximo \$200.000
8	Enfermera a domicilio	- Este servicio se limita a Tres (3) eventos por vigencia - Límite máximo \$200.000
9	Terapias básicas físicas a domicilio	- Este servicio se limita a Tres (3) eventos por vigencia - Límite máximo \$200.000
10	Descuento en Farmacia	- Este servicio se limita a Tres (3) eventos por vigencia - Límite máximo \$15.000
11	Plataforma de bienestar	Este servicio no tiene límite de eventos ni monto máximo

3.1 MEDICO A DOMICILIO

El Cliente y/o Beneficiario contarán con servicio de un médico general a domicilio de la red de proveedores las 24 horas del día los 7 días de la semana, con el fin de que realice un chequeo, revisión o diagnóstico al Cliente y/o Beneficiario en caso de que su condición de salud lo requiera.

IMPORTANTE

- Este servicio deberá ser solicitado únicamente mediante llamada telefónica a las líneas destinadas para tal efecto.
- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.
- El lugar de residencia del Cliente y/o Beneficiario que solicitó el Servicio donde será atendido, deberá encontrarse en el ámbito territorial a nivel nacional indicado en este condicionado.
- En caso de que Cliente y/o Beneficiario tenga derecho a acceder al Servicio y no sea posible ejecutarlo por la red de proveedores disponible, el Cliente y/o Beneficiario podrá realizar las gestiones pertinentes descritas en la sección "POLÍTICA DE REEMBOLSOS" de este condicionado.
- En caso de que el Servicio supere el monto máximo se debe proceder conforme el "Procedimiento en caso de que el Servicio Requerido Supere el Monto Límite" descrito en este condicionado.
- En caso de que el Cliente y/o Beneficiario desee cancelar o modificar la cita, deberá notificarlo máximo hasta las 5:00 pm del día hábil anterior del día de la cita asignada. Las cancelaciones realizadas después de este plazo serán tomadas como servicios prestados y se deducirán del máximo de Eventos.
- La activación del Beneficiario deberá ser realizada directamente por el Titular, comunicándose a través de la línea de atención.

¿Qué servicios NO se prestan bajo esta asistencia?

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones:

- En caso de que en la cita se formulen medicamentos, este Servicio no cubre el costo de los medicamentos.
- En caso de que en la cita se ordenen exámenes médicos, este servicio no cubre el costo de los exámenes ni la toma de muestras (de sangre u otras) para laboratorio.
- En caso de que en la cita se ordene un tratamiento médico, este servicio no cubre el costo del tratamiento.
- En caso de que en la cita se ordene un procedimiento quirúrgico, este servicio no cubre el costo del procedimiento.
- En caso de que el Cliente y/o Beneficiario requiera el traslado a un Centro Médico, este Servicio no cubre el costo de ese traslado ni la coordinación de este.



**BNP PARIBAS
CARDIF**

Código de Condicionado: 19/09/2025-1344-P-35-TUYTDC2784HAL001-0R00
Código Nota Técnica: 01/04/2025-1344-NT-P-35-TUYTDCOTRVHAL001

Seguros
para un mundo
en evolución

3.2 CONDUCTOR PROFESIONAL - CITAS MEDICAS

Se pondrá a disposición del Cliente y/o Beneficiario un conductor profesional para la conducción del carro de su propiedad o en cualquier otro vehículo, siempre que se cumplan las condiciones establecidas y que el solicitante se encuentre presente. Este servicio aplica única y exclusivamente cuando se presente una situación médica que inhabilite al Cliente y/o Beneficiario para conducir. Este servicio está diseñado para ofrecer al Cliente y/o Beneficiario asistencia de transporte eficiente dentro de las siguientes condiciones y limitaciones.

IMPORTANTE

- Para acceder a este Servicio, el Cliente y/o Beneficiario o sus acompañantes (familiares o amigos) deben acreditar la condición médica que impide al Cliente y/o Beneficiario conducir el Carro a través del relato de los hechos.
- El servicio debe ser solicitado mínimo con 6 horas de anticipación a la hora de recogida.
- La cancelación del servicio se debe dar con 4 horas de anticipación. De no realizar la cancelación antes del tiempo indicado se considerará como un evento agotado.
- El servicio aplica dentro de un radio de 35 km del casco urbano de los municipios y ciudades descritas en el ámbito territorial. La viabilidad del servicio será confirmada según la información de destino proporcionada al momento de la solicitud y conforme a las limitaciones geográficas especificadas.
- El conductor se presentará en la dirección y hora previamente acordadas con el Cliente y/o Beneficiario.
- El conductor esperará un máximo de 15 minutos al Cliente y/o Beneficiario en el lugar de recogida.
- Si el Cliente y/o Beneficiario no se presenta dentro del tiempo de espera estipulado, se notificará al Cliente y/o Beneficiario telefónicamente sobre el retiro del conductor, lo cual se considerará como un evento agotado.
- Este servicio está limitado a un solo trayecto desde un punto de origen hasta un punto de destino, sin paradas ni estaciones intermedias durante el recorrido.
- No aplica para vehículos con placa pública.
- No aplica para vans, furgones, microbuses, pesados o semipesados.
- No aplica para motos, trimotos, piaggio, motocarros, triciclos motorizados, mototaxis.
- Solo aplica para vehículos livianos (automóviles) y camionetas.
- No aplica para inhabilidad para manejar por consumo de alcohol.
- Este Servicio únicamente se prestará todos los días en el horario de 5:00 a.m. a 8:00 p.m.
- Para acceder a este Servicio, el Cliente y/o Beneficiario debe ser el propietario del Carro, lo cual debe ser acreditado por el Cliente y/o Beneficiario con la entrega de la copia de la tarjeta de propiedad.
- En caso de que Cliente y/o Beneficiario tenga derecho a acceder al Servicio y no sea posible ejecutarlo por parte de la red de proveedores, el Cliente y/o Beneficiario podrá realizar las gestiones pertinentes descritas en la sección "POLÍTICA DE REEMBOLSOS" de este condicionado.
- La activación del Beneficiario deberá ser realizada directamente por el Titular, comunicándose a través de la línea de atención.

3.3 TELEMEDICINA NUTRICIÓN

En virtud de este Servicio el Cliente y/o Beneficiario podrán acceder a servicio de Nutricionista disponible en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m., con el propósito de atender bajo la modalidad de telemedicina (consulta virtual-video), con una duración máxima de 30 minutos.

El Cliente y/o Beneficiario 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 Cliente y/o Beneficiario 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.

IMPORTANTE

- En caso de que el Cliente y/o Beneficiario no cuente con la tecnología para acceder al consultorio virtual, no se prestará el servicio.
- El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional médico.
- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.
- En caso de que el Cliente y/o Beneficiario desee cancelar o modificar la cita, deberá notificarlo máximo hasta las 5:00 pm del día hábil anterior del día de la cita asignada. Las cancelaciones realizadas después de este plazo serán tomadas como servicios prestados y se deducirán del máximo de eventos.
- En caso de que el servicio sea requerido para la atención del Beneficiario, el Titular deberá comunicarse a la línea de atención y designarlo de forma expresa al momento de realizar la solicitud.
- La activación del Beneficiario deberá ser realizada directamente por el Titular, comunicándose a través de la línea de atención.

¿Qué servicios NO se prestan bajo esta asistencia?

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones:

- En caso de que en la cita de telemedicina se formulen medicamentos, este Servicio no cubre el costo de los medicamentos.
- En caso de que en la cita de telemedicina se ordenen exámenes médicos, este servicio no cubre el costo de los exámenes.
- En caso de que en la cita de telemedicina se ordene un tratamiento médico, este servicio no cubre el costo del tratamiento.
- En caso de que en la cita se ordene un procedimiento quirúrgico, este servicio no cubre el costo del procedimiento.

3.4 TELEMEDICINA INTERNISTA

Se pone al alcance del Cliente y/o Beneficiario el servicio de un médico Internista, disponible en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m a 12:00 m, con el propósito de atender al Cliente y/o Beneficiario mediante cita virtual bajo la modalidad de telemedicina (consulta virtual-video), con una duración máxima de 30 minutos.

El Cliente y/o Beneficiario 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 Cliente y/o Beneficiario 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.

IMPORTANTE

- En caso de que el Cliente y/o Beneficiario no cuente con la tecnología para acceder al consultorio virtual, no se prestará el servicio.
- Este servicio aplicará para el Cliente y/o Beneficiario.
- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.
- En caso de que el servicio sea requerido para la atención del Beneficiario, el Titular deberá comunicarse a la línea de atención y designarlo de forma expresa al momento de realizar la solicitud.
- La activación del Beneficiario deberá ser realizada directamente por el Titular, comunicándose a través de la línea de atención

¿Qué servicios NO se prestan bajo esta asistencia?

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones:

- En caso de que en la cita de telemedicina se formulen medicamentos, este Servicio no cubre el costo de los medicamentos.
- En caso de que en la cita de telemedicina se ordenen exámenes médicos, este servicio no cubre el costo de los exámenes.
- En caso de que en la cita de telemedicina se ordene un tratamiento médico, este servicio no cubre el costo del tratamiento.
- En caso de que en la cita se ordene un procedimiento quirúrgico, este servicio no cubre el costo del procedimiento.

3.5 TELEMEDICINA PEDIATRÍA

Se pone al alcance del Cliente y/o Beneficiario el servicio de médico pediatra disponible en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m a 12:00 m, con el propósito de atender a sus hijos menores de edad bajo la modalidad de telemedicina (consulta virtual-video), con una duración máxima de 30 minutos.

El hijo (a) del Cliente y/o Beneficiario para quien se 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 Cliente y/o Beneficiario 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.

IMPORTANTE

- En caso de que el Cliente y/o Beneficiario no cuente con la tecnología para acceder al consultorio virtual, no se prestará el servicio.
- Este servicio se prestará a hijos menores de edad del Cliente y/o Beneficiario, es decir, menores de 18 años.
- Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.
- La activación del Beneficiario deberá ser realizada directamente por el Titular, comunicándose a través de la línea de atención

¿Qué servicios NO se prestan bajo esta asistencia?

Este servicio no aplica en las siguientes situaciones:

- En caso de que en la cita de telemedicina se formulen medicamentos, este Servicio no cubre el costo de los medicamentos.
- En caso de que en la cita de telemedicina se ordenen exámenes médicos, este servicio no cubre el costo de los exámenes.
- En caso de que en la cita de telemedicina se ordene un tratamiento médico, este servicio no cubre el costo del tratamiento.

- En caso de que en la cita se ordene un procedimiento quirúrgico, este servicio no cubre el costo del procedimiento.

3.6 TELEMEDICINA EN PSICOLOGÍA

Se pone al alcance del Cliente y/o Beneficiario el servicio de un Psicólogo Profesional, disponible en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a domingo, con el propósito de atender al Cliente y/o Beneficiario bajo la modalidad de telemedicina (consulta virtual-video), con una duración máxima de 30 minutos.

Este servicio está orientado a promover el bienestar emocional, tratar trastornos psicológicos comunes y proporcionar herramientas para el desarrollo personal y manejo de situaciones difíciles. El servicio será programado de acuerdo con la disponibilidad de agenda del profesional.

Para la cita el Cliente y/o Beneficiario 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 por video llamada.

IMPORTANTE

- En caso de que el Cliente y/o Beneficiario no cuente con la tecnología para acceder al consultorio virtual, no se prestará el servicio.
 - Este servicio aplicará para brindar apoyo en momentos de crisis y se le orientará en caso de que se requiera de una ruta de emergencia.
 - Este servicio será prestado directamente por una entidad debidamente habilitada para tal efecto.
 - Este servicio aplicará para el Cliente y/o Beneficiario.
 - No se realiza prescripción de medicamentos.
- La activación del Beneficiario deberá ser realizada directamente por el Titular, comunicándose a través de la línea de atención

3.7 COORDINACIÓN Y PAGO DE CITA EN CONSULTORIO CON MÉDICO ESPECIALISTA

El servicio de coordinación y pago de cita con un médico especialista permite al Cliente y/o Beneficiario acceder a la gestión de la programación de la consulta con médicos de alguna de las especialidades descritas en este numeral, la confirmación de la cita y el procesamiento del pago correspondiente.

Especialidades a las que el Usuario podrá acceder:

- Gastroenterología.
- Cardiología.
- Endocrinología.
- Medicina interna.
- Dermatología.

IMPORTANTE

- El Cliente y/o Beneficiario deberá proporcionar los datos necesarios (nombre completo, número de contacto y preferencias de horario) para coordinar la cita con un médico especialista disponible. El equipo encargado confirmará la disponibilidad y agendará la cita de acuerdo con la solicitud.
- Una vez realizada la coordinación, se informará al Cliente y/o Beneficiario la fecha, hora y lugar de la cita programada, así como el nombre del profesional médico que lo atenderá. El Cliente y/o Beneficiario recibirá toda la información detallada por medio de los canales de comunicación proporcionados al momento de la solicitud.
- En caso de que el Cliente y/o Beneficiario desee cancelar o modificar la cita, deberá notificarlo máximo hasta las 5:00 pm del día hábil anterior del día de la cita asignada. Las cancelaciones realizadas después de este plazo serán tomadas como servicios prestados y se deducirán del máximo de Eventos.
- El Cliente y/o Beneficiario es responsable de proporcionar información precisa y actualizada para la correcta coordinación de la cita. Cualquier error en los datos proporcionados puede resultar en problemas con la programación de la cita.
- Este servicio está sujeto a la disponibilidad de los médicos especialistas de las ciudades principales (Cali, Medellín, Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga). En caso de no contar con disponibilidad en el horario solicitado, o el servicio sea solicitado en la ciudad o municipios diferente a las ciudades principales el Cliente y/o Beneficiario podrá iniciar el **Procedimiento de Autorización del Servicio por un Tercero y Reembolso** indicado en este condicionado.
- El servicio descrito en este numeral prestará exclusivamente para las especialidades cuyo costo esté dentro del Monto Límite previamente establecido. En caso de que el costo de alguna especialidad supere dicho Monto Límite el valor será asumido por el Cliente y/o Beneficiario.
- La activación del Beneficiario deberá ser realizada directamente por el Titular, comunicándose a través de la línea de atención

3.8 ENFERMERA A DOMICILIO

Este servicio de enfermería está diseñado para proporcionar atención básica y cuidados de apoyo al Cliente y/o Beneficiario que se encuentre enfermo o en proceso de recuperación, ya sea en su hogar o en hospital. El enfermero asignado ofrecerá asistencia en función de las necesidades del Cliente y/o Beneficiario, siempre limitándose a cuidados básicos, bajo la supervisión o indicación médica correspondiente.

El servicio de enfermería se enfoca en brindar cuidados básicos de salud, tales como:

- a) Control de signos vitales (temperatura, presión arterial, pulso, respiración).
- b) Administración de medicamentos orales o inyectables, según indicaciones médicas. Para estos efectos el Cliente y/o Beneficiario deberá suministrar a la enfermera: la fórmula o prescripción médica vigente y clara, los medicamentos en su empaque original y con fecha de vencimiento vigente, Jeringas y agujas desechables (para medicamentos inyectables).
- c) Curación de heridas o cambios de vendajes simples.
- d) Acompañamiento en el aseo personal y actividades básicas de la vida diaria. Para estos efectos el Cliente y/o Beneficiario deberá suministrar a la enfermera: insumos de higiene personal (jabón, shampoo, esponjas, toallas, pañales si aplica), ropa limpia y adecuada para el paciente, toallas húmedas o papel higiénico y, si hay movilidad reducida, silla de ruedas, caminador, barandas.
- e) Supervisión y apoyo durante la recuperación de enfermedades o cirugías. Para estos efectos el Cliente y/o Beneficiario deberá suministrar a la enfermera: indicaciones médicas o recomendaciones del especialista, agenda con horarios de medicamentos o cuidados especiales, información relevante sobre alergias.

IMPORTANTE

- El enfermero solo atenderá al Cliente y/o Beneficiario que se encuentre enfermo o en proceso de recuperación, de acuerdo con las condiciones de salud que requieran atención de enfermería básica. Este servicio no incluye cuidados médicos especializados ni la realización de procedimientos avanzados.
- El servicio incluye 6 horas de atención continua por parte del enfermero durante cada sesión de cuidados.
- El Cliente y/o Beneficiario debe solicitar el servicio con al menos 2 días de anticipación para permitir la programación y asignación de un profesional disponible.
- No se realizan actividades de cocina ni la preparación de alimentos.
- El enfermero solo brindará cuidados básicos de salud, como los mencionados anteriormente. En caso de que se requiera un procedimiento médico más complejo, será necesario consultar a un médico.
- El Cliente y/o Beneficiario deberá proporcionar los elementos necesarios descritos anteriormente, de acuerdo con el Servicio que requiera.
- El servicio se prestará de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- En caso de que el Cliente y/o Beneficiario desee cancelar o modificar la cita, deberá notificarlo máximo hasta las 5:00 pm del día hábil anterior del día de la cita asignada. Las cancelaciones realizadas después de este plazo serán tomadas como servicios prestados y se deducirán del máximo de Eventos.
- La activación del Beneficiario deberá ser realizada directamente por el Titular, comunicándose a través de la línea de atención

3.9 TERAPIAS BÁSICAS FÍSICAS A DOMICILIO

Este servicio ofrece tratamientos de fisioterapia personalizados en el domicilio del Cliente y/o Beneficiario, con la finalidad de recuperar o mejorar la función física del Cliente y/o Beneficiario que lo requiera. Se realizarán únicamente en aquellos casos en los que exista una orden médica formal, asegurando que los tratamientos sean apropiados y estén basados en necesidades médicas específicas.

En virtud de este Servicio se realizarán los siguientes procedimientos:

- Rehabilitación postquirúrgica: Después de cirugías ortopédicas, neuroquirúrgicas, etc.
- Tratamientos de lesiones musculoesqueléticas: Para lesiones por caídas, accidentes, o patologías como la artritis.
- Ejercicios de movilidad y fuerza: En casos de inmovilización o convalecencia por largos periodos de descanso.

IMPORTANTE

- El fisioterapeuta llevará los elementos necesarios para la realización de la terapia.
 - El Cliente y/o Beneficiario debe asegurar que cuenta con el espacio adecuado para la realización de los ejercicios.
 - Este servicio no incluye cuidados médicos especializados ni la realización de procedimientos avanzados.
 - El servicio incluye de 30 a 45 minutos de atención continua por parte del fisioterapeuta durante cada sesión de cuidados.
 - El Cliente y/o Beneficiario debe solicitar el servicio con al menos 2 días de anticipación para permitir la programación y asignación de un profesional disponible.
 - En caso de que el Cliente y/o Beneficiario desee cancelar o modificar la cita, deberá notificarlo máximo hasta las 5:00 pm del día hábil anterior del día de la cita asignada. Las cancelaciones realizadas después de este plazo serán tomadas como servicios prestados y se deducirán del máximo de Eventos.
 - El Cliente y/o Beneficiario es responsable de proporcionar información precisa y actualizada para la correcta coordinación de la cita. Cualquier error en los datos proporcionados puede resultar en problemas con la programación de la cita.
 - El servicio se prestará de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 a.m.
- La activación del Beneficiario deberá ser realizada directamente por el Titular, comunicándose a través de la línea de atención

3.10 DESCUENTO EN FARMACIA

Se ofrece al Cliente y/o Beneficiario un bono de descuento de hasta \$15,000 pesos colombianos para la compra de medicamentos en la red de farmacias/droguerías ALEMANA, INGLESA, ANDINA Y LA BOTICA. Para acceder a este beneficio, el Cliente y/o Beneficiario debe contar con una fórmula médica que justifique la compra de productos en la red de farmacias aliadas.

IMPORTANTE

- El Cliente y/o Beneficiario deberá entregar en medio físico o digital, la fórmula emitida por un médico autorizado.
- El Cliente y/o Beneficiario recibirá el bono de descuento por correo electrónico, el cual podrá redimir en las farmacias/droguerías ALEMANA, INGLESA ANDINA Y LA BOTICA, el cual deberá entregar o exhibir al momento de la compra de los medicamentos.
- Este bono solo será válido para compras en las farmacias/droguerías autorizadas (ALEMANA, INGLESA, ANDINA Y LA BOTICA) y está sujeto a disponibilidad y condiciones específicas de cada establecimiento.
- No aplica para domicilios o recolección de medicamentos.
- Este servicio no opera por reembolso.
- La activación del Beneficiario deberá ser realizada directamente por el Titular, comunicándose a través de la línea de atención

3.11 PLATAFORMA DE BIENESTAR

En virtud de este servicio, se pone a disposición del Cliente y/o Beneficiario una plataforma digital de autogestión, diseñada para promover el bienestar emocional y mental a través de contenido especializado y recursos prácticos. Esta plataforma proporciona una variedad de videos, cápsulas educativas y programas interactivos que abarcan temas clave relacionados con la psicología y la gestión emocional, los cuales podrán ser consultados en cualquier momento según la disponibilidad del Cliente y/o Beneficiario. El contenido está organizado en las siguientes categorías:

- **Masterclass de Psicología:** El Cliente y/o Beneficiario podrá acceder a clases magistrales dictadas por expertos en psicología, que profundizan en temas cruciales para el bienestar mental. Estas sesiones están diseñadas para ofrecer información clara y útil sobre diversos aspectos emocionales, tales como Miedos, Ansiedad, Estrés, entre otras.
- **Programa de Mindfulness:** La plataforma incluye un programa estructurado de Mindfulness, que ofrece un acceso programado y guiado a sesiones de meditación. Este programa está diseñado para enseñar al Cliente y/o Beneficiario a practicar la atención plena y la conciencia en el momento presente, técnicas comprobadas para reducir el estrés y mejorar la claridad mental.
- **Meditaciones y Audios de Relajación:** Además del programa de Mindfulness, el Cliente y/o Beneficiario tendrá acceso a una variedad de audios de relajación y meditaciones guiadas, diseñados para promover la calma y reducir los niveles de ansiedad y estrés.
- **Consejos y Curiosidades:** La plataforma también ofrecerá consejos prácticos y curiosidades relacionadas con la salud mental y emocional, proporcionados de manera accesible y fácil de implementar.

Para acceder a la plataforma de bienestar, el Cliente recibirá en su correo electrónico un mensaje de bienvenida con un código de acceso único y un enlace directo para completar el registro y la activación de su cuenta. Se recomienda revisar la bandeja de entrada, correos no deseados o Spam.

4. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

Para realizar la reclamación a usted le corresponderá demostrar la ocurrencia del siniestro, para lo cual podrá presentar adicionalmente a la fotocopia del documento de identidad del asegurado y/o beneficiario y el Formato para Declaración de Siniestros, los documentos mencionados a continuación u otro que usted considere pertinente. Por favor tenga en cuenta los documentos que aplican de acuerdo con lo siguiente:

INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL

Certificado en el que conste la Incapacidad por más de veinte (20) días calendario continuos. El certificado debe estar emitido en Colombia por la ARL, EPS, SISBEN, Medicina Prepagada o Póliza de Salud, debidamente habilitada para ejercer y prestar servicios profesionales de salud en Colombia.

Cardif Colombia Seguros Generales S.A. podrá solicitar cualquier otro documento necesario para definir su reclamación.

5. PASOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN

1

Complete los documentos

2

Remita la documentación a través de nuestros medios de atención:
Escribiéndonos en nuestra línea de WhatsApp 318 5408261 o a través del buzón atencionsiniestros@cardif.com.co

3

Una vez enviada la documentación completa Cardif Colombia Seguros Generales S.A. procederá a resolver la reclamación y le contactaremos para informarle la resolución del caso.

Con el objetivo de simplificar el procedimiento para la atención de la reclamación, la definición se hará dentro de los 25 días calendario siguientes a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite la ocurrencia y la cuantía.

6. PÓLITICA DE REEMBOLSOS PARA ASISTENCIAS.

Se entiende por Reembolso el pago que se realizará al Cliente el cual tiene derecho a acceder al Servicio, y no sea posible ejecutar.

Para acceder al Reembolso el Cliente deberá seguir el procedimiento indicado en el numeral siguiente, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Que el Cliente tenga derecho a acceder al Servicio.
- Que el prestador de servicios no pueda prestar el Servicio directamente o a través de su red de proveedores.
- Que el valor del Servicio a Reembolsar sea igual o inferior al Monto Límite. Si el valor es superior, a menos que se estipule lo contrario para un servicio específico, el Cliente deberá asumir la diferencia.
- Que el Cliente haya cumplido con el procedimiento del numeral siguiente.

A pesar de lo anterior, el prestador de servicios se reserva el derecho de prestar directamente los Servicios en los municipios y ciudades que considere conveniente, incluso si no están dentro del Ámbito Territorial.

Procedimiento de Autorización del Servicios por un Tercero y el Reembolso.

Para tener derecho al reembolso, el Cliente deberá seguir el siguiente procedimiento:

Primero. Comunicarse vía telefónica a cualquiera de los números indicados en este condicionado, suministrar toda la información que se requiera y solicitar la autorización para la realización del Servicio por un Tercero.

Segundo. Obtener la Autorización del prestador de servicios, la cual tendrá una vigencia perentoria de 30 días calendario.

Tercero. Gestionar la realización del Servicio por parte de un Tercero después de obtener la Autorización, en un plazo máximo de 30 días calendario.

Si el Cliente no realiza el Servicio a través de un Tercero dentro de los 30 días calendario tras la autorización, el caso se cerrará y no se otorgará reembolso por servicios posteriores. No obstante, el Cliente podrá solicitar una nueva autorización siguiendo los pasos anteriores, siempre que esté dentro del término de vigencia.

Cuarto. Realizado el Servicio por parte de un Tercero, remitir de forma inmediata o en un plazo máximo de 30 días calendario, vía

correo electrónico a la dirección que le sea informada, los siguientes documentos:

- Soportes de pago (factura o documento equivalente) de los Servicios realizados por el Tercero.
- Certificación de la cuenta bancaria.
- Formato de solicitud de reembolso.

Si el Cliente no solicita el reembolso dentro de los 30 días calendario después de realizado el Servicio, el caso se cerrará y no se otorgará el reembolso.

7. PROCEDIMIENTO EN CASO DE QUE EL SERVICIO REQUERIDO SUPERE EL MONTO LIMITE.

Cuando el Servicio requerido supere el Monto Límite y el Cliente tenga derecho a acceder al mismo, se procederá de la siguiente manera:

- El prestador del servicio informará al Cliente, por cualquier medio de comunicación, el valor del Servicio y el excedente respecto del Monto Límite.
- El Cliente deberá informar al prestador del servicio si acepta o no la realización del Servicio asumiendo el excedente. En caso de no aceptar, el prestador del servicio se abstendrá de realizar la Servicio.
- En caso de aceptar el Cliente pagará, con sus propios recursos, el excedente previamente a la realización del Servicio de acuerdo con las indicaciones que le brinde el prestador del servicio.
- Una vez pagado el excedente por parte del Cliente, el prestador del servicio procederá con la realización del Servicio requerido.

8. AMBITO TERRITORIAL DE LAS ASISTENCIAS.

Excepto los servicios que se brindan por medios telefónicos o virtuales, los demás Servicios estarán disponibles en las siguientes ciudades o municipios del territorio nacional:

- **ANTIOQUIA:** Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas.
- **ATLANTICO:** Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo.
- **BOGOTA D.C.:** Bogotá.
- **BOLÍVAR:** Cartagena.
- **BOYACÁ:** Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá.
- **CALDAS:** Manizales, Chinchiná.
- **CASANARE:** Yopal, Aguazul.
- **CAUCA:** Popayán.
- **CESÁR:** Valledupar.
- **CÓRDOBA:** Montería.
- **CUNDINAMARCA:** Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera.
- **HUILA:** Neiva, Campo Alegre, Garzón, Rivera.
- **MAGDALENA:** Santa Marta.
- **META:** Villavicencio.
- **NARIÑO:** Pasto, Ipiales.
- **NORTE DE SANTANDER:** Cúcuta, Los Patios, Pamplona.
- **QUINDIO:** Armenia, Calarcá.
- **RISARALDA:** Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal.
- **SANTANDER:** Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil.
- **SUCRE:** Sincelejo, Corozal.
- **TOLIMA:** Ibagué, Espinal, Melgar.

9. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

A través del defensor del consumidor financiero, como vocero y conciliador ante las entidades financieras, podrán ser formuladas las quejas respecto a los productos y servicios prestados por nuestra compañía de manera gratuita, la defensoría del cliente es ejercida por los doctores José Federico Ustáriz González (defensor principal) y Mario Santiago Fajardo (defensor suplente).

Las quejas serán resueltas dentro del marco de sus funciones, sin que se exija ninguna formalidad adicional a su identificación, datos de contacto y descripción de los hechos y derechos que considere vulnerados.

Dichos requerimientos podrán ser radicados a nivel nacional a través de:

- E-mail: «defensoriacardif@ustarizabogados.com»
- Dirección física: Carrera 11ª N° 96 - 51 oficina 203, Edificio Oficity, Bogotá, D.C., o en los teléfonos: 60(1) 6108161 y 60(1) 6108164. Horario de atención de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. A 6:00 p.m. jornada continua.
- Página web <https://ustarizabogados.com>
- APP Defensoría Consumidor Financiero
- A través de nuestra página web <https://bnpparibascardif.com.co/> en el link defensor del consumidor financiero donde podrá conocer las funciones, tramites y procedimiento para la resolución de quejas por parte del defensor del consumidor financiero.

CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. SE COMPLACE EN TENERTE COMO CLIENTE Y ESPERA QUE TE SIENTAS SATISFECHO CON LOS AMPAROS OFRECIDOS EN ESTE SEGURO.

Esta póliza se compone (i) las condiciones las cuales están registradas en la Superintendencia Financiera de Colombia y (ii) la Solicitud de Seguro.

En todo lo no previsto en el presente documento se regirá por el Código de Comercio.