

## CONTRATO DE PREVISIÓN DE SERVICIOS EXEQUIALES PLAN PREFERENCIAL CLIENTES RESIDENCIALES CODENSA

MAPFRE SERVICIOS EXEQUIALES SAS, QUIEN EN ADELANTE SE DENOMINARÁ LA COMPAÑÍA, SE COMPROMETE A CUBRIR EL VALOR DE LOS SERVICIOS EXEQUIALES AQUÍ DEFINIDOS A TRAVÉS DE UNA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS EXEQUIALES ESCOGIDA POR EL AFILIADO PRINCIPAL (O SUS FAMILIARES), QUE HAGA PARTE DE LA RED DE SERVICIOS EXEQUIALES DE LA COMPAÑÍA, CON OCASIÓN DEL FALLECIMIENTO DE LOS AFILIADOS QUE SEAN DETERMINADOS EN LA CARÁTULA O CERTIFICADO INDIVIDUAL DEL CONTRATO Y PREVIO PAGO DE LA CUOTA CORRESPONDIENTE Y SE CUMPLAN LOS PERIODOS DE CARENANCIA ESTABLECIDOS EN EL NUMERAL TERCERO DE ESTE CONTRATO.

### 1. CUBRIMIENTOS

MEDIANTE EL PRESENTE CONTRATO DE PREVISIÓN DE SERVICIOS EXEQUIALES EL AFILIADO PRINCIPAL Y LAS PERSONAS EXPRESAMENTE DESIGNADAS POR ÉSTE, ADQUIEREN EL DERECHO A RECIBIR EN ESPECIE LOS SERVICIOS DE TIPO EXEQUIAL SEGÚN EL PLAN CONTRATADO, SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE AL DÍA EN EL PAGO DE LAS CUOTAS.

#### 1.1. CUBRIMIENTO DE SERVICIOS EXEQUIALES

EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL AFILIADO PRINCIPAL O DE ALGUNA DE LAS PERSONAS EXPRESAMENTE DESIGNADAS POR ESTE, EN EL PRESENTE CONTRATO, LA COMPAÑÍA, SE COMPROMETE A SUMINISTRAR LOS SERVICIOS FUNERARIOS QUE SE DETALLAN A CONTINUACIÓN, AJUSTÁNDOSE A LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS QUE IMPEREN EN CADA REGIÓN, SEGÚN LAS NORMATIVAS LEGALES VIGENTES ESTABLECIDAS POR LOS ENTES DE CONTROL DE CADA LOCALIDAD Y SEGÚN EL PLAN CONTRATADO; GARANTIZANDO EN TODOS LOS CASOS, QUE SE PRESTARÁN SERVICIOS EQUIVALENTES EN CUANTO A CALIDAD E INFRAESTRUCTURA.

#### 1.1.1. SERVICIOS EXEQUIALES CUBIERTOS:

##### 1.1.1.1. SERVICIOS DE FUNERARIA

EL SERVICIO SERÁ PRESTADO POR LAS ENTIDADES DE SERVICIO EXEQUIAL DEL PAÍS ADSCRITAS A LA RED DE SERVICIOS EXEQUIALES DE LA COMPAÑÍA Y COMPRENDERÁ:

- TRASLADOS DEL FALLECIDO DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE CADA LOCALIDAD.
- TRÁMITES LEGALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA LICENCIA DE INHUMACIÓN O CREMACIÓN.
- TRÁMITES DEL REGISTRO NOTARIAL DE DEFUNCIÓN ANTE NOTARÍA.
- TRATAMIENTO DE CONSERVACIÓN DEL CUERPO.
- SUMINISTRO DE SALA DE VELACIÓN HASTA POR 24 HORAS CON SU EQUIPAMIENTO DE ACUERDO A DISPONIBILIDAD Y SEGÚN LA ESTRUCTURA LOGÍSTICA DEFINIDA POR LA ENTIDAD FUNERARIA SEGÚN EL PLAN CONTRATADO.
- SUMINISTRO DE COFRE O ATAÚD DE LINEA BÁSICA DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES REGIONALES, SEGÚN LAS DISPOSICIONES SANITARIAS PARA CREMACIÓN O INHUMACIÓN.
- SERVICIO DE CAFETERÍA (CAFÉ Y AROMÁTICA) DE

ACUERDO CON EL PROTOCOLO ESTABLECIDO POR LA ENTIDAD DE SERVICIO.

- TRASLADOS DEL FALLECIDO DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO EN CARROZA O COCHE FÚNEBRE CON CINTA IMPRESA AL LUGAR DE LAS HONRAS FÚNEBRES Y AL SITIO DEL DESTINO FINAL.
- TRANSPORTE PARA ACOMPAÑANTES: UNA BUSETA SUMINISTRADA EXCLUSIVAMENTE PARA EL DESPLAZAMIENTO DE LOS ACOMPAÑANTES AL OFICIO RELIGIOSO Y AL DESTINO FINAL. LOS RECORRIDOS SERÁN DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LA CIUDAD O POBLACIÓN EN DONDE SE REALIZA EL SERVICIO DE VELACIÓN. SI EL SERVICIO DE DESTINO FINAL SE REALIZA EN POBLACIÓN O CIUDAD DISTINTA DE LA VELACIÓN LA FAMILIA DEBERÁ PAGAR DIRECTAMENTE AL PROVEEDOR CONTRATADO, LOS SOBRECOSTOS OCASIONADOS POR TRASLADOS INTERMUNICIPALES, A LAS TARIFAS QUE ÉSTE ESTABLEZCA.
- PARA TODOS LOS EFECTOS ESTE SERVICIO SE AJUSTARÁ A LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LOS PROVEEDORES Y A LAS NORMAS ESTABLECIDAS POR LOS ENTES REGULADORES DE LA ACTIVIDAD.
- OFICIO RELIGIOSO ECUMÉNICO DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LA CIUDAD DONDE SE REALIZAN LAS HONRAS FÚNEBRES Y DURANTE EL PERIODO DEL SERVICIO FUNERARIO.

**PARÁGRAFO:** DADO QUE EL CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN SÓLO LO PUEDE TRAMITAR LA FAMILIA, LA COMPAÑÍA LOS ORIENTARÁ EN EL PROCESO PARA FACILITAR LA OBTENCIÓN DEL MISMO.

LOS CASOS QUE REQUIEREN MANEJOS SANITARIOS ESPECIALIZADOS ESTARÁN SUJETOS A LAS POLÍTICAS SANITARIAS VIGENTES ESTABLECIDAS POR LOS ENTES REGULADORES Y ADOPTADAS POR CADA UNA DE LAS ENTIDADES PERTENECIENTES A LA RED DE SERVICIOS EXEQUIALES DE LA COMPAÑÍA.

##### 1.1.1.2. SERVICIO DE DESTINO FINAL

EL SERVICIO SERÁ PRESTADO POR LOS PARQUES CEMENTERIOS: PARTICULARES O CEMENTERIOS LOCALES, DISTRITALES O MUNICIPALES ADSCRITOS A LA RED DE SERVICIOS EXEQUIALES DE LA COMPAÑÍA, SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DE CADA CIUDAD O POBLACIÓN Y DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL AJUSTÁNDOSE A LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS ESTABLECIDOS POR CADA ENTIDAD Y SEGÚN EL PLAN CONTRATADO.

##### 1.1.1.2.1. SERVICIO DE INHUMACIÓN

COMPRENDERÁ:

- UNA SOLUCIÓN DE INHUMACIÓN DEFINIDA POR LA COMPAÑÍA, EN USO TEMPORAL DE ACUERDO CON EL PLAN CONTRATADO Y SU ADECUACIÓN POR EL TIEMPO DETERMINADO EN CADA REGIÓN.
- EXHUMACIÓN UNA VEZ FINALIZADO EL PERIODO DE ALQUILER Y DE ACUERDO A LAS DISPOSICIONES SANITARIAS LEGALES ESTABLECIDAS PARA EL EVENTO.
- DEFINICIÓN DE UNA SOLUCIÓN DE DESTINO FINAL PARA LOS RESTOS, DEFINIDO POR LA COMPAÑÍA, SEGÚN LA

DISPONIBILIDAD DE LA ENTIDAD DE SERVICIO EN DONDE SE HAYA REALIZADO LA INHUMACIÓN Y POR EL TIEMPO DEFINIDO POR LA ENTIDAD.

#### 1.1.1.2.2. SERVICIO DE CREMACIÓN

COMPRENDERÁ:

- CREMACIÓN DEL CUERPO.
- SOLUCIÓN DE DESTINO FINAL PARA LAS CENIZAS DEFINIDA POR LA COMPAÑÍA, SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DEL PARQUE DONDE SE HAYA REALIZADO LA CREMACIÓN Y POR EL TIEMPO DEFINIDO POR LA ENTIDAD.

**PARÁGRAFO:** LA DECISIÓN DE INHUMACIÓN O CREMACIÓN ES OPCIONAL DE LOS FAMILIARES Y AUTORIZADA ÚNICAMENTE POR LOS ENTES SANITARIOS O JUDICIALES DE CADA CIUDAD O POBLACIÓN, QUE TENIENDO EN CUENTA LA CAUSA DEL FALLECIMIENTO, AUTORIZARÁN LA LICENCIA DE INHUMACIÓN O CREMACIÓN SEGÚN SEA EL CASO.

AL FINALIZAR EL TIEMPO DE ALQUILER, TODOS LOS TRÁMITES REQUERIDOS PARA LA EXHUMACIÓN ESTARÁN A CARGO DE LOS FAMILIARES RESPONSABLES ANTE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS.

SI LA CREMACIÓN O INHUMACIÓN DEL CUERPO A PETICIÓN DE LA FAMILIA SE REALIZA EN UNA CIUDAD O POBLACIÓN DISTINTA DE LA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO, LOS COSTOS DE TRASLADO ESTARÁN A CARGO DE LOS FAMILIARES DEL FALLECIDO.

#### 1.2. TRASLADO DEL FALLECIDO A SU RESIDENCIA HABITUAL

CUANDO EL AFILIADO FALLEZCA DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL, EN UNA CIUDAD DISTINTA A LA DE SU RESIDENCIA HABITUAL, LA COMPAÑÍA ASUMIRÁ A TRAVÉS DE SU RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS EXEQUIALES, EL TRASLADO DEL FALLECIDO HASTA LA CIUDAD DE RESIDENCIA HABITUAL.

**PARÁGRAFO:** LA COMPAÑÍA PODRÁ SOLICITAR A LOS FAMILIARES ACREDITACIÓN DEL LUGAR DE RESIDENCIA A TRAVÉS DE LOS DOCUMENTOS LEGALES QUE CONSIDERE PERTINENTES EN SU MOMENTO.

#### 1.3. SERVICIO PLUS

LA COMPAÑÍA ADICIONAL A LOS SERVICIOS EXEQUIALES CUBIERTOS OTORGARÁ:

**ASISTENTE FAMILIAR:** SOLO EN BOGOTÁ SE EFECTUARÁ ACOMPAÑAMIENTO EN LOS TRÁMITES LEGALES Y EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PRINCIPIO A FIN.

LA COMPAÑÍA PODRÁ OTORGAR OTROS SERVICIOS LOS CUALES SERÁN DEFINIDOS EN EL ANEXO N° 1 Y QUE HACE PARTE INTEGRAL DE ESTE CONTRATO.

## 2. DEFINICIONES

**2.1. Afiliado principal:** Es la persona natural sobre cuya vida se estipula el servicio exequial.

**2.2. Compañía:** Entidad que asume el pago de los servicios ofrecidos en el Contrato y que para este efecto será MAPFRE SERVICIOS EXEQUIALES SAS.

**2.3. Contrato:** Convenio entre las partes en donde están consignados los acuerdos, deberes y derechos.

**2.4. Contratante:** Es la persona natural o jurídica que celebra el contrato de servicios exequiales y a quien corresponde el pago de la cuota.

**2.5. Cuota:** Precio del contrato de Servicios exequial.

**2.6. Destino Final:** Es el conjunto de servicios inherentes a la cremación o inhumación del cadáver.

**2.7. Enfermedades graves:** Se definen como Enfermedades Graves las siguientes:

**2.7.1. Accidente Cerebro Vascular:** Es la pérdida súbita de la función cerebral, resultante de la interrupción del aporte sanguíneo a una parte del cerebro, que cause lesiones irreversibles tales

como la pérdida permanente del conocimiento, pensamiento, lenguaje o sensación. Puede ser causado por trombosis, embolia, estenosis de una arteria del cerebro o hemorragia cerebral.

**2.7.2. Insuficiencia Renal:** Es el daño bilateral e irreversible de la función de los riñones, que haga necesaria la realización en forma regular de diálisis renal o trasplante de riñón.

**2.7.3. Infarto del Miocardio:** Es la muerte del músculo cardíaco, ocasionada por una irrigación sanguínea deficiente.

**2.7.4. Cirugía arterio – coronaria:** Intervención quirúrgica a corazón abierto, que se realiza para corregir la estenosis u oclusión de las arterias coronarias, que no responden a tratamiento médico y en consecuencia es necesaria la realización de un bypass o puente coronario.

**2.7.5. Esclerosis múltiple:** Enfermedad que afecta el sistema nervioso central y se manifiesta por anomalías neurológicas progresivas e irreversibles que conllevan a un estado de incapacidad severa, con disminución de la visión, falta de coordinación, debilidad e incontinencia urinaria.

**2.8. Grupo Afiliado:** Es el conformado por personas naturales que tiene con el Contratante una relación legal, contractual o de parentesco.

**2.9. Muerte Accidental:** Se entiende por accidente el hecho violento, visible, externo, imprevisto, repentino e independiente de la voluntad del afiliado principal o miembro del grupo afiliado que le cause el fallecimiento.

**2.10. Parques Cementerios:** Es el concepto que comprende parques cementerios Particulares o cementerios locales, distritales o municipales.

**2.11. Red de servicios exequiales:** Entidades de servicios funerarios a escala nacional con que cuenta LA COMPAÑÍA y que cumplen las especificaciones de calidad establecidas por la misma para la prestación de servicios exequiales. LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de adicionar o eliminar en cualquier momento y sin previo aviso las entidades de servicio adscritas a la red de prestadores de servicio de LA COMPAÑÍA.

**2.12. Período de Carencia:** Tiempo comprendido entre el inicio de vigencia y una fecha posterior determinada, durante el cual la prestación del servicio estará condicionada según lo descrito en el Anexo N° 1.

## 3. PERÍODOS DE CARENCIA

Los servicios otorgados por el presente Contrato serán efectivos para los afiliados de acuerdo a los parámetros establecidos como Períodos de Carencia en el Anexo N° 1 que hace parte integral de este contrato.

## 4. GRUPOS CUBIERTOS

Los grupos cubiertos serán los establecidos en el Anexo N° 1 que hace parte integral de este contrato.

## 5. VIGENCIA DE CONTRATO

La vigencia de este contrato será la definida en el Anexo N° 1 que hace parte integral de este contrato.

## 6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EXEQUIAL

• El pago de los servicios exequiales cubiertos por el Contrato se realizará directamente a la empresa de servicios exequiales perteneciente a la red de LA COMPAÑÍA.

• Para acceder a los servicios del contrato de previsión de servicios exequiales es indispensable que los familiares del afiliado fallecido informen en el momento del fallecimiento a LA COMPAÑÍA a través de la línea de atención MAPFRE SERVICIOS EXEQUIALES que opera todos los días, las 24 horas, los 365 días del año.

• Previa autorización del afiliado principal, LA COMPAÑÍA podrá solicitar la historia clínica del afiliado principal o del afiliado

fallecido, adicional a todos los documentos que LA COMPAÑÍA considere necesarios para autorizar la prestación del servicio exequial.

- La no utilización de algún(os) servicio(s) exequial(es) por decisión de los familiares del afiliado fallecido, no generará compensación alguna por parte de LA COMPAÑÍA, salvo las situaciones a que se hace referencia en el numeral séptimo (7) y hasta el monto estipulado en el plan contratado.

## **7. BENEFICIOS ADICIONALES**

En los casos en que no sea posible la entrega de los servicios materia de este contrato, por las razones descritas a continuación, LA COMPAÑÍA otorgará a modo sustitutivo los siguientes beneficios pagaderos a la persona, que por medio de las respectivas facturas originales, demuestre haber incurrido en los gastos correspondientes:

### **7.1. AUXILIO ECONÓMICO POR FUERZA MAYOR**

Cuando por circunstancias de fuerza mayor se contrate y pague directamente la prestación de los servicios exequiales por muerte del afiliado principal o un miembro del grupo afiliado a entidades funerarias de libre elección, LA COMPAÑÍA reconocerá un auxilio económico hasta por el valor establecido en el Anexo N° 1 de este contrato, de acuerdo con el plan contratado y únicamente por los servicios exequiales cubiertos estipulados en el numeral 1 este Contrato.

Se define como circunstancias de fuerza de mayor los siguientes eventos:

- Cuando ocurran fallas en las redes externas de telecomunicaciones, comprobables ante la empresa de teléfonos del lugar.
- Cuando el fallecimiento y las honras fúnebres se realizan en el exterior.
- Cuando el afiliado principal fallece y la familia ignora la existencia del Contrato.
- Cuando LA COMPAÑÍA no puede prestar el servicio por no poder verificar la afiliación y se define posteriormente que sí tiene derecho. El valor correspondiente será reconocido a quien sufragó los gastos, previa presentación a LA COMPAÑÍA de las facturas originales que sean expedidas únicamente por entidades funerarias y de destino final junto con una explicación escrita de la circunstancia de fuerza mayor, adicional a los documentos que LA COMPAÑÍA considere necesarios para el estudio de la solicitud de pago.

**PARÁGRAFO:** Si los servicios exequiales fueron prestados total o parcialmente a través de otro contrato de previsión exequial, indemnizados por un seguro exequial o por el Sistema de Seguridad Social no habrá reconocimiento alguno por el presente contrato.

### **7.2. COMPENSACIÓN CUANDO EL CLIENTE HACE USO DE UN LOTE EN PROPIEDAD PARA LA ADECUACIÓN DEL MISMO**

Cuando por el fallecimiento del afiliado, el cliente toma la decisión de no utilizar la solución de inhumación en uso temporal incluido en el contrato y decide utilizar un lote de su propiedad, LA COMPAÑÍA reconocerá el valor de los gastos directamente relacionados con los servicios de adecuación de dicho lote en propiedad (apertura y cierre), generados y pagados en la fecha del servicio directamente a la entidad de destino final.

LA COMPAÑÍA reconocerá a favor de quien sufragó el gasto hasta el valor estipulado en el plan contratado previa presentación de las facturas originales según el Anexo N° 1 de este contrato.

### **7.3. AUXILIO ECONÓMICO EN LAS POBLACIONES QUE NO HACEN PARTE DE LA RED NACIONAL DE SERVICIOS**

Cuando LA COMPAÑÍA no cuente con una entidad prestadora de servicio en la población del país donde se requiere el mismo, reconocerá el valor correspondiente a quien sufragó el gasto, previa presentación a LA COMPAÑÍA de las facturas originales

expedidas únicamente por entidades funerarias y de destino final y hasta por el valor descrito en el plan contratado según el Anexo N° 1 de este contrato. Para tal efecto, los familiares contratantes deberán comprobar la disponibilidad de la red nacional mediante la llamada a la COMPAÑÍA a través de las líneas de atención telefónica; para la solicitud del servicio, en el momento del fallecimiento del afiliado.

### **7.4. COMPENSACIÓN CUANDO NO SE PUEDA GARANTIZAR UNA SOLUCIÓN DE DESTINO FINAL**

Cuando LA COMPAÑÍA no pueda prestar la solución de destino final por políticas internas y por disponibilidad de los parques cementerios, a nivel nacional, LA COMPAÑÍA reconocerá el valor descrito en el plan contratado de acuerdo con el Anexo N.º 1 al afiliado principal y en caso de su fallecimiento al familiar designado por éste, al momento de la celebración del contrato.

## **8. SUSTITUCIÓN DE AFILIADOS DURANTE LA VIGENCIA**

Bajo ninguna circunstancia los afiliados podrán ceder a terceros los derechos previstos en el presente contrato, y el fallecimiento de uno de ellos durante su vigencia, no implica derecho a sustitución ni cambio en los valores de la cuota.

## **9. MANEJO DE NOVEDADES DE GRUPOS AFILIADOS**

Las inclusiones o exclusiones de afiliados en el grupo afiliado así como el inicio de vigencia y permanencia y los periodos de carencia serán estipulados en el anexo N° 1.

## **10. PAGO DE LA CUOTA**

El valor de la cuota y la forma de pago serán las indicadas en la factura que será entregada al Contratante.

**10.1. Periodicidad:** La periodicidad del contrato así como la forma de pago serán las estipuladas en el anexo N° 1.

**10.2. Plazo para el pago de la cuota:** El plazo para el pago de la cuota será el definido en el Anexo N° 1.

## **11. RENOVACIÓN**

El contrato es renovable a voluntad de las partes contratantes y en las condiciones que LA COMPAÑÍA determine.

## **12. REVOCACIÓN DEL CONTRATO**

El contrato podrá ser revocado por el contratante o por LA COMPAÑÍA en cualquier momento, mediante aviso escrito remitido a la otra parte surtiendo efecto en la fecha de recibo de tal comunicación.

## **13. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO EXEQUIAL**

El contrato terminará en forma individual respecto de cualquiera de los integrantes del grupo afiliado, al presentarse alguna de las siguientes causas:

- Por fallecimiento del afiliado principal y la consecuente imposibilidad de continuar con el recaudo de la cuota del resto del grupo afiliado.
- Por el no pago de la cuota dentro del plazo establecido.
- Por la terminación de la vigencia del contrato, si éste no se renueva.
- Cuando el contratante, el afiliado principal o LA COMPAÑÍA revoquen por escrito el contrato.
- Cuando el contratante solicite por escrito la exclusión del afiliado.
- Por mutuo acuerdo de las partes.
- Cuando en el momento de la renovación del contrato el grupo colectivo sea inferior a diez (10) grupos afiliados, salvo que LA COMPAÑÍA lo acepte expresamente. Solo aplica para contratos de modalidad colectiva.

## 14. COMUNICACIONES

Las comunicaciones del contratante o del Afiliado Principal, sólo producirán efectos si han sido dirigidas al domicilio de LA COMPAÑÍA. Las comunicaciones de LA COMPAÑÍA al contratante o al Afiliado Principal del contrato, sólo producirán efecto si se han dirigido al más reciente domicilio del mismo y notificado, según sea el caso.

## 15. NORMAS APLICABLES

A los aspectos no regulados en este contrato le serán aplicables las disposiciones previstas en el Código de Comercio y demás normas concordantes.

## 16. JURISDICCIÓN

El presente contrato queda sometido a la jurisdicción colombiana y será competente el juez del lugar de celebración del contrato o del domicilio de LA COMPAÑÍA a elección del contratante.

## 17. DOMICILIO

Sin perjuicio de las disposiciones procesales para los efectos relacionados con el presente contrato, se fija como domicilio de las partes la ciudad mencionada en el contrato y ubicada en Colombia.

### ANEXO 1. CONTRATO DE PREVISIÓN EXEQUIAL MASIVO CODENSA PREFERENCIAL

EL PRESENTE ANEXO HACE PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO DE PREVISIÓN EXEQUIAL ARRIBA MENCIONADO.

## 1. PERIODOS DE CARENANCIA

Los servicios otorgados en este contrato serán efectivos para todas las personas afiliadas cuando se hayan cumplido los siguientes periodos de carencia.

- A partir de las cero (00:00) horas del día siguiente en que el cliente realice el primer pago de la cuota resultante del proceso de inscripción, cuando el fallecimiento ocurra por muerte accidental, homicidio y suicidio.
- A los cuarenta y seis (46) días contados a partir de las cero (00:00) horas del día siguiente en que el cliente realice el primer pago de la cuota resultante del proceso de inscripción, cuando el fallecimiento ocurra por cualquier enfermedad, excepto cáncer, SIDA y enfermedades graves.
- A los noventa y un (91) días contados a partir de las cero (00:00) horas del día siguiente en que el cliente realice el primer pago de la cuota resultante del proceso de inscripción, cuando el fallecimiento ocurra por cualquier enfermedad, incluyendo enfermedades graves, excepto cáncer y SIDA.
- A los ciento ochenta y un (181) días contados a partir de las cero (00:00) horas del día siguiente en que el cliente realice el primer pago de la cuota resultante del proceso de inscripción, cuando el fallecimiento ocurra por cualquier causa sin ninguna excepción.

## 2. GRUPOS CUBIERTOS

### 2.1. GRUPO FAMILIAR BÁSICO

- Afiliado Principal desde los dieciocho (18) años y hasta los setenta (70) años y trescientos sesenta y cuatro (364) días de edad al momento de la inscripción al contrato y su permanencia será indefinida.
- Cónyuge o compañero permanente del afiliado principal hasta los setenta (70) años y trescientos sesenta y cuatro (364) días de edad al momento de la inscripción al contrato y su permanencia será indefinida.

- Todos los hijos del afiliado principal y los hijos de su cónyuge o compañero permanente reconocidos legalmente desde los seis (6) meses de gestación y hasta cumplir los cuarenta (40) años y trescientos sesenta y cuatro (364) días de edad.

### 2.2. Grupo Familiar Básico con Progenitores

- Afiliado Principal desde los dieciocho (18) años y hasta los setenta (70) años y trescientos sesenta y cuatro (364) días de edad al momento de la inscripción al contrato y su permanencia será indefinida.
- Cónyuge o compañero permanente del afiliado principal hasta los setenta (70) años y trescientos sesenta y cuatro (364) días de edad al momento de la inscripción al contrato y su permanencia será indefinida.
- Todos los hijos del afiliado principal y los hijos de su cónyuge o compañero permanente reconocidos legalmente desde los seis (6) meses de gestación y hasta cumplir los
- cuarenta (40) años y trescientos sesenta y cuatro (364) días de edad.
- Los ascendientes (padres) del Afiliado Principal y de su cónyuge o compañero permanente hasta los setenta y cinco (75) años y trescientos sesenta y cuatro (364) días de edad al momento de la inscripción al contrato y su permanencia será indefinida.

### 2.3. Grupo Afín

- Afiliado Principal desde los dieciocho (18) años y hasta los setenta (70) años trescientos sesenta y cuatro (364) días de edad al momento de la inscripción al contrato y su permanencia será indefinida.
- Máximo dos (2) personas de los siguientes parentescos: Cónyuge, Hijos, Hermanos, Tíos, Sobrinos, Primos y Nietos hasta los setenta (70) años y trescientos sesenta y cuatro (364) días de edad al momento de la inscripción al contrato y su permanencia será indefinida

### 2.4. Persona Adicional

Máximo dos (2) personas de los siguientes parentescos que deberán estar relacionados con el afiliado principal: Hijos, hermanos, sobrinos, primos, nietos, yernos y nueras hasta los setenta (70) años y trescientos sesenta y cuatro (364) días de edad al momento de la inscripción al contrato y su permanencia será indefinida.

## 3. SERVICIOS PLUS

Siempre y cuando se haya tomado en el momento de la afiliación al contrato la opción del producto de EXEQUIAL PREFERENCIAL PLUS, se prestarán los siguientes servicios en adición a los servicios exequiales garantizados estipulados en la cláusula primera del contrato.

- **Pedestal de flores:** Un arreglo de trípode en flores de temporada de acuerdo a las especificaciones establecidas por LA COMPAÑÍA.
- **Aviso de prensa:** Un aviso en periódico de circulación local de 2 columnas x 3 cm en página de obituarios, solo si hay disponibilidad en la ciudad donde se esté realizando el servicio de velación.
- **Coros litúrgicos:** Un trio musical para acompañamiento exclusivo de la misa de exequias de acuerdo a la disponibilidad del lugar de velación.
- **Renta car:** LA COMPAÑÍA pondrá a disposición del afiliado principal o beneficiario responsable, un vehículo particular solo en las ciudades o poblaciones donde este servicio pueda ser operado por entidades especializadas en esta modalidad. El vehículo será de gama media con conductor exclusivo para realizar los siguientes recorridos:
  - \* Disponibilidad para desplazamientos del afiliado principal o familiar responsable para el trámite de certificado de defunción ante entidad hospitalaria, medicina legal y fiscalía según corresponda.

- \* Desplazamiento de la funeraria a la residencia y viceversa solo para términos de la asistencia a la velación hasta 24:00 horas.
- \* Desplazamiento de la funeraria al oficio religioso y posteriormente al destino final.
- \* Finaliza con el desplazamiento desde el destino final a la residencia del afiliado principal o el beneficiario responsable.
- \* Este servicio no es transferible a otros familiares del afiliado principal a no ser que éste sea el fallecido; entonces se otorgará al familiar responsable de la asistencia.
- \* No se cubrirán recorridos para diligencias personales.
- \* No se cubrirán desplazamientos de familiares a varios destinos.
- \* Máximo tres (3) acompañantes definidos por el afiliado principal o familiar responsable.
- \* El conductor acordará con el afiliado principal o familiar responsable las horas en las que le recogerá tanto en la residencia como en la funeraria.
- \* El vehículo solo estará disponible en esas horas pactadas, si el afiliado principal o familiar responsable no está disponible a las horas pactadas el vehículo podrá retirarse.

#### 4. VIGENCIA DE CONTRATO

La vigencia de este contrato inicia a las cero 00:00 horas del día siguiente de haber realizado el primer pago de la cuota resultante del proceso de inscripción.

#### 5. CERTIFICADO DE AFILIACIÓN INDIVIDUAL

LA COMPAÑÍA expedirá para cada grupo familiar afiliado un certificado individual en aplicación a este contrato. En caso de cualquier modificación, se expedirá un nuevo certificado que reemplazará el anterior.

#### 6. BENEFICIOS ADICIONALES

A continuación definimos los límites para cada uno de los beneficios adicionales mencionados en la cláusula séptima del contrato:

BENEFICIOS ADICIONALES	PREFERENCIAL
Auxilio por fuerza mayor	Hasta 8 SMMLV
Auxilio por lote en propiedad para adecuación del mismo	Hasta 5 SMMLV
Auxilio por entidades no adscritas a la red	Hasta 8 SMMLV
Auxilio por destino final	Hasta 2 SMMLV

#### 7. SUSTITUCIÓN DE AFILIADOS DURANTE LA VIGENCIA

Bajo ninguna circunstancia los afiliados podrán ceder a terceros los derechos previstos en el presente contrato. Se permitirá únicamente el cambio de parentesco Cónyuge durante la vigencia del contrato por cambio de estado civil. Para todos los efectos predominará siempre el cónyuge que está nominado en el contrato y LA COMPAÑÍA no se hace responsable de los cambios no informado de manera escrita.

Para el Grupo Afín se permitirá sustitución de afiliados, previa comunicación escrita y dentro de los parentescos definidos según el plan y los derechos previstos en el presente contrato.

**PARÁGRAFO:** En todos los casos, para los nuevos afiliados la vigencia y periodos de carencia iniciarán con el pago de la siguiente cuota una vez realizada la inclusión.

#### 8. CAMBIO DE PLAN

El Afiliado Principal podrá solicitar de manera escrita su deseo de efectuar cambio de plan, el cual se hará efectivo con el pago de la nueva cuota y para tal efecto se expedirá un nuevo certificado de afiliación.

#### 9. RENOVACIÓN AUTOMÁTICA Y AJUSTE DE CUOTAS DE CONTRATO MATRIZ

Este contrato será renovado de forma automática al vencimiento de la vigencia del contrato matriz, el ajuste del valor de la cuota de este contrato se realizará a partir del primero (01) de enero de cada año, según el incremento promedio de servicios funerarios y parques cementerios del año inmediatamente anterior y las condiciones del grupo cubierto.

#### 10. MANEJO DE NOVEDADES DE GRUPOS AFILIADOS

Las inclusiones o exclusiones de afiliados en el grupo familiar se podrán efectuar en cualquier momento, debiendo cumplir los periodos de carencia definidos en la cláusula primera de este anexo.

#### 11. PAGO DE LA CUOTA

El valor de la cuota de este contrato se fraccionará en periodos mensuales por lo tanto el Afiliado Principal deberá pagar mensualmente el valor correspondiente de la cuota dentro de los plazos otorgado por LA COMPAÑÍA.

La mora en el pago de cualquier mensualidad en la cuota generará la cancelación automática del contrato.

#### 12. RECONOCIMIENTO DE ANTIGÜEDAD DE OTROS CONTRATOS EXEQUIALES

LA COMPAÑÍA acepta antigüedad de otros contratos de compañías que ofrecen prestación de servicios funerarios o de compañías aseguradoras que tenga vigente el afiliado principal al momento de la suscripción a éste contrato. Las compañías sobre las que se acepta dicha antigüedad serán las definidas por LA COMPAÑÍA.

Se entiende por antigüedad el tiempo cotizado en otras entidades para efecto de ser descontado de los periodos de carencia definidos en la cláusula primera de este anexo.

Para aceptar dicha antigüedad el cliente deberá presentar a LA COMPAÑÍA copia del certificado de la entidad donde tiene contratado el plan con vigencia actual, en donde se relacionen los afiliados con documento de identificación y la antigüedad por afiliado.

Si al momento de solicitar un servicio el certificado no reposa en LA COMPAÑÍA y no se han superado los periodos de carencia, los familiares o la persona que solicite el servicio deberán entregarlo a LA COMPAÑÍA en el menor tiempo posible.

#### 13. DOCUMENTOS NECESARIOS PARA RECLAMACIÓN

LA COMPAÑÍA pagará el valor correspondiente dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se formalice la reclamación. En caso de que los documentos presentados para sustentarla fuesen en alguna forma fraudulentos o, si en apoyo de ella se utilizaren medios o documentos engañosos o dolosos, se perderá todo derecho a la reclamación.

##### 13.1. PARA RECLAMACIÓN POR AUXILIO ECONOMICO POR FUERZA MAYOR, AUXILIO ECONOMICO ENTIDADES NO ADSCRITAS Y COMPENSACIÓN CUANDO EL CLIENTE HACE USO DE LOTE EN PROPIEDAD PARA ADECUACIÓN DEL MISMO

- Copia de la cédula del afiliado fallecido.
- Copia de la cedula de la persona que incurrió en los gastos.
- Certificación bancaria que indique el número de la cuenta y banco del cual sea titular la persona que incurrió en los gastos. Esta cuenta no puede ser compartida.
- Facturas originales canceladas.

##### 13.2. PARA RECLAMACIÓN POR COMPENSACIÓN CUANDO NO SE PUEDA GARANTIZAR UNA SOLUCIÓN DE DESTINO FINAL

Cuando el fallecido no es el Afiliado Principal:



- Copia de la cédula del afiliado fallecido.
- Copia del registro de defunción del afiliado fallecido.
- Copia de la cédula del afiliado principal.
- Certificación bancaria que indique el número de la cuenta y banco del cual sea titular el afiliado principal. Esta cuenta no puede ser compartida.

Cuando el fallecido es el Afiliado Principal:

- Copia de la cédula del afiliado principal.
- Copia del registro de defunción del afiliado principal.
- Certificación bancaria del beneficiario designado por el Afiliado Principal en la solicitud de afiliación o en su defecto los de ley, que indique el número de la cuenta y banco de la cual sea titular el beneficiario. Esta cuenta no puede ser compartida.
- Copia de la cedula del(os) beneficiario(s) o registro civiles de nacimiento si son menores de edad o registros de defunción si han fallecido.
- Si no existe beneficiario designado se debe anexar, una declaración extrajudicial rendida ante notaría pública, por un tercero ajeno a la familia, que indique el estado civil del afiliado principal, si tuvo o no hijos maritales extramaritales y adoptivos y sus nombres.

## **ANEXO 2. CONTRATO DE PREVISIÓN EXEQUIAL MASIVO CODENSA PREFERENCIAL**

EL PRESENTE ANEXO HACE PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO DE PREVISIÓN EXEQUIAL ARRIBA MENCIONADO.

### **1. BENEFICIOS ADICIONALES AMPARADOS MEDIANTE PÓLIZA DE SEGURO**

El afiliado principal se adhiere a las pólizas que LA COMPAÑÍA tenga a disposición para sus clientes, las cuales serán contratadas con la compañía de seguros MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A. O MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.

A continuación se realiza por parte de LA COMPAÑÍA un resumen de las principales condiciones del seguro contratado con MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A. O MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. Para acceder al texto completo de las condiciones generales es necesario que sean solicitadas a LA COMPAÑÍA quien en su calidad de tomador las tiene a disposición de los asegurados.

#### **1.1. SEGURO DE FALLECIMIENTO ACCIDENTAL**

Si el afiliado principal que en adelante se denominará asegurado, fallece como consecuencia de un accidente ocurrido durante la vigencia de la póliza y el fallecimiento ocurre dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la fecha de ocurrencia del accidente, siempre y cuando la COMPAÑÍA haya realizado la prestación de servicio exequial, de acuerdo con lo definido en el clausula primera del contrato. LA ASEGURADORA indemnizará el valor asegurado definido en la cláusula dos (2) del presente anexo.

Para efectos de esta cobertura se entiende por accidente el hecho violento, visible, externo, imprevisto, repentino e independiente de la voluntad del asegurado que le cause la muerte.

El beneficiario de esta cobertura será la persona designada por el asegurado.

#### **1.1.1. EXCLUSIONES PARA AMPARO DE FALLECIMIENTO ACCIDENTAL**

Además de las exclusiones contempladas en el código de comercio, la presente póliza no cubre los siguientes eventos:

- Suicidio o su tentativa ya sea en estado de cordura o demencia.
- Homicidio o su tentativa durante el primer año.

## **2. VALOR ASEGURADO**

El valor asegurado para este seguro es la suma de DIEZ MILLONES DE PESOS (\$10'000.000).

## **PAGO COBERTURA DEL SEGURO DE FALLECIMIENTO ACCIDENTAL**

LA ASEGURADORA pagará directamente al beneficiario designado o en su defecto a los de Ley, la indemnización a que está obligada dentro del mes siguiente a la fecha en que se radique la reclamación. Se toma como fecha de radicación el día en que el cliente presenta la totalidad de los documentos requeridos por la ASEGURADORA.

## **3. DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA FORMALIZACIÓN DEL RECLAMO POR FALLECIMIENTO ACCIDENTAL**

Para proceder al pago de la indemnización en caso de fallecimiento accidental del asegurado, la ASEGURADORA, solicitará la siguiente documentación, sin perjuicio de la libertad que tiene el asegurado y beneficiario para acreditar la ocurrencia del siniestro:

- Registro civil de defunción del asegurado.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado
- Acta de levantamiento de cadáver, protocolo de necropsia o informe de las autoridades competentes.
- En caso de no existir designación de beneficiarios debe aportarse una declaración extrajudicial rendida por una persona ajena a los posibles beneficiarios, que indique el estado civil del asegurado al momento del fallecimiento y la cantidad de hijos maritales extramaritales y adoptivos para probar la calidad de beneficiarios.
- Fotocopia de los documentos de identidad de los beneficiarios.

Los documentos señalados no constituyen el único medio probatorio para acreditar la ocurrencia del siniestro, pero en todo caso las pruebas presentadas por el asegurado deben ser idóneas y con validez legal para acreditar los hechos que configuran el siniestro.

## **4. DERECHOS DEL ASEGURADO EN CASO DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE LA ASEGURADORA**

El artículo 1080 del Código de Comercio establece la obligación para las Compañías de Seguros de efectuar el pago del siniestro o la entrega de la objeción correspondiente, dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario(s) acredite(n), aun extrajudicialmente, su derecho ante el asegurador de acuerdo con el artículo 1077. Vencido este plazo, la Compañía de seguros reconocerá y pagará al asegurado o beneficiario, además de la obligación a su cargo y sobre el importe de ella, la tasa máxima de interés moratorio vigente en el momento que efectúe el pago.

## **5. PÉRDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN**

Además de lo establecido en el artículo 1150 del Código de Comercio, en caso de que la reclamación o los documentos presentados para sustentarla fuesen en alguna forma fraudulentos o, si en apoyo de ella se utilizaren medios o documentos engañosos o dolosos, se perderá todo derecho a indemnización bajo la presente póliza.

## **6. DECLARACIÓN SOBRE EL ESTADO DEL RIESGO**

El tomador está obligado a declarar los hechos o circunstancias que determinan el estado de riesgo, según el formulario de solicitud propuesto por EL ASEGURADOR. La reticencia o inexactitud sobre hechos o circunstancias que conocidas por EL ASEGURADOR lo hubiere traído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro.

Si la declaración no se hace con sujeción a un formulario o cuestionario determinado, la reticencia o inexactitud, producen igual efecto si el Tomador ha encubierto por su culpa, hechos o circunstancias que impliquen la agravación objetiva del estado del riesgo.

### ANEXO 3.

EL PRESENTE ANEXO HACE PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO DE PREVISIÓN EXEQUIAL ARRIBA MENCIONADO.

#### 1. ASESORÍA LEGAL Y TRIBUTARIA TELEFÓNICA PARA EL GRUPO FAMILIAR AFILIADO

EL SERVICIO DE ASESORÍA LEGAL Y TRIBUTARIA TELEFÓNICA, ES UN SERVICIO QUE SE PRESTARÁ AL TITULAR DEL CONTRATO DE PREVISIÓN EXEQUIAL O A SUS FAMILIARES INSCRITOS, UNA VEZ OCURRIDO EL FALLECIMIENTO Y LA COMPAÑÍA HAYA REALIZADO LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EXEQUIAL A UNO DE LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR DEL AFILIADO, DONDE UN EQUIPO DE ABOGADOS BRINDARAN UN COMPLETO ASESORAMIENTO TELEFÓNICO EXTRAJUDICIAL RELATIVO A CUANTOS EFECTOS LEGALES QUE SE DERIVEN DEL MOMENTO DEL FALLECIMIENTO.

##### 1.1. SERVICIOS INCLUIDOS

- **ASISTENCIA LEGAL Y TRIBUTARIA TELEFÓNICA:** ÚLTIMAS VOLUNTADES, HERENCIA, IMPUESTO DE SUCESIÓN, TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, PENSIÓN Y SEGUROS DE VIDA.
- **SERVICIO DE URGENCIAS LEGALES PENALES 24 HORAS:** EN CASO DE FALLECIMIENTO POR CAUSA VIOLENTA, EN LA QUE SE PRESENTE EFECTOS LEGALES DE NATURALEZA PENAL SE CONTARÁ CON UN CONSEJO LEGAL ESPECIALIZADO INMEDIATO.
- **NEGOCIACIÓN CON PARTE CONTRARIA:** INTERMEDIACIÓN TELEFÓNICA DE LOS ABOGADOS EN DEFENSA DE LOS INTERESES DEL CLIENTE FRENTE A TERCEROS.
- REDACCIÓN, REVISIÓN Y ASESORAMIENTO SOBRE DOCUMENTOS LEGALES RELATIVOS AL FALLECIMIENTO.
- **DESPACHO DE ABOGADOS:** EN CASO DE REQUERIRSE POR LA NATURALEZA DE LA CONSULTA LA PARTICIPACIÓN PRESENCIAL DE UN ABOGADO SE REMITIRÁ AL USUARIO A UN DESPACHO DE ABOGADOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ.
- **GESTIÓN INTEGRAL:** EN GENERAL Y DENTRO DE LAS PRESTACIONES DESCRITAS ANTERIORMENTE, EL SERVICIO SUPONE EL APOYO PARA LA RESOLUCIÓN IDÓNEA Y COMPLETA DEL CASO.

##### 1.1.1. CONSULTAS

EN LAS CONSULTAS PODRÁN TRATAR LOS SIGUIENTES TEMAS:

##### TESTAMENTO:

- CÓMO HACER UN TESTAMENTO.
- MODALIDADES TESTAMENTARIAS. VENTAJAS E INCONVENIENTES.
- FORMALIDADES TESTAMENTARIAS Y COSTOS
- HEREDEROS LEGÍTIMOS.
- CAUSALES DE DESHEREDAMIENTO.
- DEPÓSITO Y CUSTODIA DEL TESTAMENTO.
- CAMBIO O REVOCACIÓN DEL TESTAMENTO.

##### EL FALLECIMIENTO:

- DERECHOS HEREDITARIOS.
- LIQUIDACIÓN DE RÉGIMEN ECONÓMICO MATRIMONIAL Y DE UNIONES MARITALES DE HECHO.
- UNIONES DE HECHO.

- CONTRATOS SUCESORIOS.
- CERTIFICACIONES Y BAJAS EN REGISTRO PÚBLICOS.
- DESAPARECIDOS.
- PRESUNCIÓN Y DECLARACIÓN DE MUERTE POR DESAPARECIMIENTO.

##### SUCESIÓN:

- CONFORMACIÓN DEL PARTIBLE Y PATRIMONIO LÍQUIDO.
- PRESENTACIÓN, APERTURA Y PROTOCOLIZACIÓN DEL TESTAMENTO.
- ACEPTACIÓN Y REPUDIACIÓN DE LA HERENCIA. PLAZOS Y FORMALIDADES.
- IMPUGNACIÓN DEL TESTAMENTO.
- OCULTACIÓN, SUSTRACCIÓN O INTENTO DE INVALIDACIÓN DEL TESTAMENTO.
- NOMBRAMIENTO DE ALBACEAS.
- FALTA DE TESTAMENTO.
- DECLARACIÓN DE HEREDEROS.
- RECLAMACIÓN DE LEGÍTIMAS.
- UNIONES DE HECHO.
- RECLAMACIONES DE ACREEDORES POR DEUDAS DEL FALLECIDO.

##### PARTICIÓN DE LA HERENCIA:

- DISTRIBUCIÓN DE BIENES.
- DONACIONES HECHAS EN VIDA. COLACIÓN.
- LIQUIDACIÓN DE DEUDAS.
- TRANSMISIÓN DE CONTRATOS.
- CUENTAS BANCARIAS.
- ASPECTOS FISCALES. IMPUESTO DE SUCESIONES Y DONACIONES (LIQUIDACIÓN, SOLICITUD DE PRÓRROGA), IMPUESTO SOBRE LA RENTA. REDUCCIÓN DEL PERIODO IMPOSITIVO.
- FALTA DE ACUERDO ENTRE LOS HEREDEROS.
- INTERVENCIÓN NOTARIAL.
- ABINTESTATOS.
- JUICIO DE TESTAMENTARIA.

##### PENSIONES Y PRESTACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL:

- PENSIÓN DE VEJEZ.
- PENSIÓN DE SOBREVIVENCIA.
- AUXILIO FUNERARIO.
- PRESTACIONES A FAVOR DE FAMILIARES POR MUERTE Y SUPERVIVENCIA.
- BENEFICIARIOS.
- CUANTÍA.
- COMPATIBILIDAD CON OTRAS PRESTACIONES.
- BAJA Y ALTA DEL TITULAR EN SEGURIDAD SOCIAL.

##### SEGUROS DE VIDA:

- BENEFICIARIOS.
- CUANTÍAS.
- COMPATIBILIDAD ENTRE DISTINTOS SEGUROS DE VIDA.

#### 2. EXCLUSIONES AL ANEXO 3

- EL SERVICIO EXCLUYE GESTIONES O ACTUACIONES JUDICIALES. EN EL SUPUESTO DE QUE ÉSTAS SEAN REQUERIDAS, EL USUARIO SERÁ REMITIDO A DESPACHO DE ABOGADOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ DONDE LE SERÁ PRESENTADO PRESUPUESTO SIN COMPROMISO.
- QUEDA EXPRESAMENTE EXCLUIDO DEL SERVICIO CUALQUIER CONSULTA, ASISTENCIA O RECLAMACIÓN EN CONTRA DE LOS INTERESES DE MAPFRE Y GRUPO EMPRESARIAL AL QUE PERTENECE.

ESTA COBERTURA APLICA POR SERVICIO NO POR REEMBOLSO.

### 3. ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA AL CLIENTE

EL USUARIO DEBERÁ REMITIR AL PRESTADOR DE SERVICIO CONTRATADO POR LA COMPAÑÍA, TODA AQUELLA DOCUMENTACIÓN QUE SEA REQUERIDA PARA LA PRESTACIÓN DE LA ASISTENCIA. EN EL CASO DE NOTIFICACIONES DE NATURALEZA LEGAL, TAN PRONTO LAS RECIBA A TRAVÉS DEL FAX O CORREO ORDINARIO INDICANDO LA FECHA DE LA RECEPCIÓN DE LA MISMA, REQUISITO NECESARIO PARA CONOCER LA FECHA DE VENCIMIENTO DEL PLAZO DEL ESCRITO DE DEFENSA CORRESPONDIENTE, Y AL MENOS SIEMPRE CON 5 DÍAS HÁBILES DE ANTELACIÓN AL VENCIMIENTO DEL PLAZO DE RECURSO O DEFENSA, A FIN DE QUE EL EQUIPO PUEDA ESTUDIAR Y ASESORAR SOBRE LA DEFENSA IDÓNEA. EN CASO DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL CLIENTE DE DICHO PLAZO DE ENTREGA DEL DOCUMENTO, NO SE HACE RESPONSABLE DE LAS CONSECUENCIAS DE LA PRESENTACIÓN DEL RECURSO O ESCRITO DE DEFENSA CORRESPONDIENTE FUERA DE PLAZO, SI BIEN EN TODO CASO INTENTARÁ HACER TODO LO POSIBLE POR PRESENTAR EL ESCRITO DE DEFENSA CORRESPONDIENTE DENTRO DEL PLAZO LEGAL ESTABLECIDO.

### 4. LÍMITE

Asesoría limitada durante la vigencia de la póliza.

### 5. HORARIO

El afiliado podrá utilizar los servicios comunicándose a la línea telefónica en Bogotá al 7115115, de 08:00 a 20:00 horas en horario laboral de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. 24 horas al día únicamente para situaciones de urgencia penal.

### 6. TERRITORIO

Las prestaciones deberán versar sobre hechos y situaciones acaecidos en territorio colombiano, competencia de los jueces y tribunales colombianos a los que sea aplicable el derecho colombiano.

**EN CASO DE SOLICITAR ASESORÍA LEGAL Y  
TRIBUTARIA COMUNÍQUESE AL  
7115115**

**EN CASO DE NECESITAR LA COBERTURA  
COMUNÍQUESE A:**



Nacional: **018000 954 800**

Bogotá: **307 7025**

FIRMA AUTORIZADA  
MAPFRE SERVICIOS EXEQUIALES SAS