

**RAMO** : **SERVICIOS EXEQUIALES**  
**POLIZA** : **9201717900106**  
**TOMADOR** : **FONDO DE EMPLEADOS DE MAPFRE- FEMAP**  
**NIT** : **860.074.149-6**  
**CIUDAD** : **BOGOTA D.C.**  
**VIGENCIA** : **DESDE LAS 24:00 HORAS DEL 01/01/2021**  
**HASTA LAS 24:00 HORAS DEL 01/01/2022**

---

## **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. SERVICIOS GARANTIZADOS**

#### **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 línea 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 adoptados por cada una de las entidades pertenecientes a la red de servicios exequiales de la compañía.

## **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.

### **1.2.1. 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.

### **1.2.2. 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.

### **1.2.3. 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.

## **2. SERVICIOS ADICIONALES INCLUIDOS**

La compañía adicional a los servicios exequiales cubiertos otorgará:

### **2.1. ASISTENTE FAMILIAR**

Si el servicio exequial es prestado en la ciudad de Bogotá se efectuará acompañamiento en los trámites legales y en el proceso de prestación del servicio de principio a fin.

### **2.2. VELACIÓN VIRTUAL**

La Compañía ofrece este servicio a solicitud de los familiares del fallecido, para que los familiares que no puedan acompañar al fallecido por encontrarse fuera del país o fuera de la ciudad o por algún motivo de salud, puedan ser partícipes de la velación de su ser querido.

### **2.3. CONMEMORACIÓN EN CASA**

La Compañía enviará al lugar de residencia del afiliado fallecido un portarretrato con la foto escogida por la familia, tarjeta de condolencias y arreglo floral.

### **2.4. REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN**

La Compañía enviará al lugar de residencia del afiliado fallecido dos (2) ejemplares del registro civil de defunción, este servicio solo aplica para la ciudad de Bogotá.

### **2.5. ASISTENCIA PSICOLÓGICA**

La Compañía ofrece los siguientes servicios para el Afiliado Principal y todo su grupo familiar incluido en el contrato, los cuales se prestarán de forma presencial (exclusivamente en la ciudad de Bogotá en funeraria y sujeto a políticas de las mismas) o virtual a nivel nacional.

#### **2.5.1. PREDUELO**

Consejería psicológica no clínica consistente en brindar pautas de manejo de emociones frente al posible fallecimiento declarado por concepto médico del afiliado principal o de cualquiera de sus beneficiarios dentro del plan contratado con la compañía, además de una orientación del producto exequial para el momento de su realización. Dirigido a los familiares del afiliado o afiliado en proceso de eventual fallecimiento (Una única sesión por evento, con participación de uno y hasta máximo cuatro personas).

#### **2.5.2. DUELO**

Consejería psicológica no clínica que consiste en brindar pautas de manejo de emociones frente al duelo por el fallecimiento del afiliado principal o de cualquiera de sus beneficiarios dentro del plan contratado con la compañía. Dirigido a los familiares del afiliado o afiliado fallecido. (Una única sesión por evento, con participación de uno y hasta máximo cuatro personas).

#### **2.5.3. TALLER DE DUELO EMPRESARIAL**

Abordaje no clínico a modo de taller grupal (máximo quince participantes), que busca brindar una orientación de manejo de emociones, por el fallecimiento de un colaborador de la empresa asegurada por la compañía. Dirigida a los compañeros de trabajo del colaborador fallecido

## **2.6. ASISTENCIA JURÍDICA, TRIBUTARIA E INFORMÁTICA**

La Compañía ofrece los servicios definidos en el Anexo 1, del presente documento, para el Afiliado Principal y todo su grupo familiar incluido en el contrato, los cuales puede utilizar en cualquier momento y sin límite de eventos mientras el contrato se encuentre vigente.

## **2.7. REPATRIACIÓN DE RESTOS MORTALES**

Este servicio aplica para todo el grupo familiar afiliado en cualquier plan contratado, con las condiciones definidas a continuación:

Cuando la persona fallecida se encuentre fuera de Colombia o si la persona fallecida es de nacionalidad extranjera y se encuentra en territorio colombiano y sus familiares desean retornarlo a su país de origen, LA COMPAÑÍA se encargará de los trámites legales y de los servicios mínimos necesarios para tal evento. El valor máximo de cubrimiento será hasta 30 SMMLV de Colombia.

Los servicios serán contratados a través de la red internacional de LA COMPAÑÍA, si el valor máximo de cobertura llegase a ser insuficiente para asumir la repatriación de los restos mortales del afiliado, los familiares de la persona fallecida, previa concertación y acuerdo con LA COMPAÑÍA podrán pagar el excedente al proveedor.

LA COMPAÑÍA podrá efectuar reembolso previa presentación de las facturas originales, por el valor máximo de cubrimiento de hasta treinta (30) SMMLV de Colombia, cuando LA COMPAÑÍA no pueda prestar los servicios requeridos o cuando LA COMPAÑÍA no cuente con red internacional en el país de origen o destino. Para tal efecto la familia deberá consultar previamente con LA COMPAÑÍA la disponibilidad.

El servicio de Repatriación incluye:

- Trámites legales y traslados locales del fallecido en el país de origen
- Embalaje según reglamentación vigente para su traslado al lugar de destino.
- Traslado aéreo en vuelo regular de aerolínea comercial hasta el aeropuerto de ingreso a la ciudad de destino.
- Impuestos Aeroportuarios

El servicio de Repatriación no incluye:

- Velación en el lugar de fallecimiento, o en el lugar de destino si es fuera de Colombia
- Cofres fúnebres de lujo
- Tanatoestética y reconstrucción de cuerpos
- Estadía, viáticos, pasajes de familiares acompañantes
- Ceremonias religiosas en el lugar de fallecimiento ni hábitos para el fallecido

### **2.7.1. ÁMBITO TERRITORIAL PARA LA REPATRIACIÓN DE RESTOS MORTALES**

Las coberturas referidas a las personas se extenderán a los diferentes países del mundo a excepción de: Bielorrusia, Birmania, Costa de Marfil, Croacia, Liberia, Pakistán, República Democrática del Congo, Irán, Irak, Ruanda, Serbia, Sierra Leona, Siria, Somalia, Sudán, Corea del Norte, Zimbabwe y los países que LA COMPAÑÍA considere que no cuentan las condiciones y garantías mínimas de seguridad.

### **2.7.2. EXCLUSIONES PARA REPATRIACIÓN**

No son objeto de cobertura los servicios que el afiliado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de LA COMPAÑÍA.

### **2.8. SERVICIO EXEQUIAL MASCOTA**

Este servicio cubre el servicio exequial de una mascota por vigencia anual por plan contratado, máximo 3 mascotas por grupo familiar, únicamente perros o gatos que tengan una edad inferior a 10 años, los cuales deben estar nombrados en el contrato.

#### **2.8.1. SERVICIOS CUBIERTOS**

- Servicio de velación entre 8:00 am y 8:00 pm de domingo a domingo (máximo 1 hora) en las instalaciones del proveedor, donde podrán despedir a la mascota y esperar el proceso de cremación individual.
- Urna conmemorativa
- Transporte especializado para el traslado de la mascota y entrega de cenizas en el domicilio del afiliado principal.
- Certificado de cremación personalizado con foto de la mascota.
- Consejería profesional para el manejo del duelo.
- A solicitud del cliente se entregará mechón de la mascota en bolsa recordatoria.

#### **2.8.2. SERVICIOS NO CUBIERTOS**

- El servicio exequial de la mascota no incluye asistente familiar.

#### **2.8.3. REEMBOLSO**

Cuando LA COMPAÑÍA no cuente con una entidad prestadora de servicio en la población donde se requiere la prestación del servicio exequial para la mascota, reconocerá el valor correspondiente a **0.5 SMMV**, al afiliado principal previa presentación a LA COMPAÑÍA de los requisitos mencionados en el numeral 10.4 del presente documento. Para tal efecto, el afiliado principal deberá 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 de la mascota.

### **3. AUXILIOS ECONÓMICOS**

En los casos en que no sea posible la entrega de los servicios, LA COMPAÑÍA otorgará a modo sustitutivo los siguientes beneficios a la persona que por medio de las respectivas facturas originales y los documentos soportes requeridos, demuestre haber incurrido en los gastos correspondientes:

En los casos en que no sea posible la entrega de los servicios, LA COMPAÑÍA otorgará a modo sustitutivo los siguientes beneficios a la persona que por medio de las respectivas facturas originales y los documentos soportes requeridos, demuestre haber incurrido en los gastos correspondientes:

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

Cuando por circunstancias de fuerza mayor se contrate y pague directamente la prestación de los servicios exequiales por fallecimiento 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 la cláusula 3.5 del presente documento, según el plan contratado y únicamente por los servicios básicos funerarios estipulados en el plan, previa presentación de las facturas originales

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.

**Observación:** 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.

### **3.2. AUXILIO ECONÓMICO 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 un auxilio económico hasta por el valor establecido en la cláusula 3.5 del presente documento, según el plan contratado, previa presentación de las facturas originales.

### **3.3. 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 donde se requiere, reconocerá el valor correspondiente al plan contratado según lo establecido en la cláusula 3.5 del presente documento, a quien sufragó el gasto previa presentación a LA COMPAÑÍA de las facturas originales expedidas únicamente por entidades funerarias y de destino final. 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.

### **3.4. AUXILIO ECONÓMICO CUANDO NO SE PUEDA GARANTIZAR UNA SOLUCIÓN DE DESTINO FINAL PARA LOS RESTOS.**

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 un auxilio económico hasta por el valor establecido en la cláusula 3.5 del presente documento al afiliado principal y en caso de su fallecimiento al familiar designado por éste, al momento de la celebración del contrato.

### 3.5. LIMITES DE LOS BENEFICIOS ADICIONALES

BENEFICIOS ADICIONALES	EXCELENCIA
Auxilio por Fuerza Mayor	Hasta 8,5 SMMLV
Auxilio por lote en propiedad para adecuación del mismo	Hasta 2,5 SMMLV
Auxilio por entidades no adscritas a la red	Hasta 10,5 SMMLV
Auxilio por destino final	Hasta 1,5 SMMLV

### 4. SERVICIOS PLUS PLAN EXCELENCIA

Con la contratación de este plan, los afiliados tendrán derecho a los siguientes servicios adicionales:

- **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 trío 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 afiliado 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 afiliado 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.



## **5. COBERTURAS ADICIONALES AMPARADAS MEDIANTE PÓLIZA DE SEGURO**

La Compañía otorga al Afiliado Principal un Seguro de Vida contratado con la compañía de seguros **MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.** o **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** con las condiciones mencionadas a continuación.

- 5.1. PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA:** En caso de fallecimiento del Afiliado Principal que haya tenido derecho al servicio de asistencia exequial y superando las validaciones que fueron necesarias en su momento para la prestación del servicio. LA ASEGURADORA entregará la suma en dinero de tres (3) SMMLV a la persona que figure como beneficiario en la solicitud o en su defecto los que correspondan según la ley.

## **6. REGLAS DE COBERTURA**

Los servicios otorgados en este contrato serán efectivos para personas con edad menor o igual a sesenta (60) años desde el primer día de vigencia y para personas con edad de sesenta y un (61) años en adelante, serán efectivos cuándo se hayan cumplido los siguientes periodos de carencia.

- A partir del primer día de vigencia cuando el fallecimiento ocurra por muerte accidental, homicidio o suicidio.
- A partir del día cuarenta y seis (46) contados desde el inicio de vigencia, cuando el fallecimiento ocurra por cualquier causa, excepto cáncer, sida y enfermedades graves.
- A partir del día ciento ochenta y uno (181) contados desde el inicio de vigencia, cuando el fallecimiento ocurra por cualquier causa, excepto cáncer y sida.
- A partir del día trescientos sesenta y seis (366) contados desde el inicio de vigencia, cuando el fallecimiento ocurra por cualquier causa.

Se entiende como ENFERMEDADES GRAVES: Accidente Cerebro Vasculard, Insuficiencia Renal, Infarto Del Miocardio, intervención a las arterias coronarias y esclerosis múltiple.

## **7. GRUPOS CUBIERTOS**

### **7.1. GRUPO FAMILIAR SOLTEROS**

- Afiliado principal desde los dieciocho (18) años y sin límite de edad y permanencia indefinida.
- Hermanos del afiliado principal hasta los cuarenta (40) años de edad, al cumplir cuarenta y un (41) años pasarán a considerarse como adicionales pagando el valor de cuota correspondiente.
- Padres del afiliado principal sin límite de edad y permanencia indefinida.

### **7.2. GRUPO FAMILIAR CASADOS Y/O CON HIJOS**

- Afiliado principal desde los dieciocho (18) años, sin límite de edad y permanencia indefinida
- Cónyuge del afiliado principal sin límite de edad y permanencia indefinida
- Hijos del afiliado principal reconocidos legalmente, desde los seis (6) meses de gestación y menores de (40) años, al cumplir cuarenta y un (41) años pasarán a considerarse como adicionales pagando el valor correspondiente.
- Padres y/o suegros (máximo dos) del afiliado principal sin límite de edad y permanencia indefinida.



### 7.3. ADICIONALES

Se podrán incluir en forma adicional en cualquiera de los Grupos familiares indicados anteriormente, personas menores de sesenta y seis (66) años al ingresar y que encajen dentro de los siguientes parentescos con el afiliado principal: hijos, hermanos, padres, suegros, abuelos, tíos, sobrinos, cónyuge, cuñados, primos, nietos, yernos, nueras y servicio doméstico (jardinero, conductor, ayudantes de finca y empleada del servicio doméstico).

### 8. PAGO DE LA CUOTA

El valor de la cuota y la periodicidad de pago serán las mencionadas en la factura que será entregada al Contratante para su respectivo recaudo.

**8.1. Plazo para el Pago de la cuota:** El plazo para pagó de cada cuota será de máximo treinta (30) días una vez se haya emitido la factura. Durante dicho plazo se considera el contrato vigente.

### 9. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

#### 9.1. INICIACIÓN VIGENCIA DE NOVEDADES.

Las novedades reportadas hasta el día 20 de cada mes, iniciarán vigencia el primero del mes siguiente. Las novedades reportadas después del 20 de cada mes, iniciarán vigencia el primero del mes sub siguiente.

#### 9.2. CONTINUIDAD EN PROGRAMAS INDIVIDUALES

Los afiliados principales que por cualquier causa sean retirados del presente contrato por parte del Contratante, podrán adquirir un contrato individual y LA COMPAÑÍA les respetará la continuidad tanto para él como para el grupo familiar que tuviera en el contrato colectivo, siempre y cuando se lleve a cabo este proceso dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de su retiro.

### 10. VIGENCIA DE CONTRATO

La vigencia del presente contrato será de un (1) año contado a partir de la fecha de inicio de vigencia que figure en la factura y será renovable por igual término, salvo que el contratante manifieste expresamente su intención de revocar el contrato o LA COMPAÑÍA de no renovarlo.

### 11. PLANES Y CUOTAS

Las entidades que hacen parte de la red de servicios se ajustan a los parámetros de selección, calidad y eficiencia exigidos por LA COMPAÑÍA. Por lo tanto, LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de admisión o exclusión de cualquier entidad sin previo aviso.

PLANES	GRUPO	MENSUAL	ANUAL
Excelencia	Familiar Soltero	\$ 13.620	\$ 163.440
	Familiar Casado y/o con hijos	\$ 13.620	\$ 163.440
	Adicional	\$ 5.448	\$ 65.376
	Servicio doméstico	\$ 4.086	\$ 49.032
	Mascota (Cuota por cada una, máximo 3)	\$ 980	\$ 11.760

## **12. DOCUMENTOS NECESARIOS PARA RECLAMACIÓN**

LA COMPAÑÍA o LA ASEGURADORA, según corresponda, pagarán el valor a que está obligada, 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 indemnización.

### **12.1. PARA RECLAMACIÓN POR SEGURO DE VIDA**

- Copia del registro de defunción del afiliado principal
- Copia de la cédula del afiliado principal fallecido
- Copia del acta de levantamiento del cadáver.
- Copia del protocolo de necropsia.
- Certificación bancaria de cada beneficiario 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 registros 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 extrajuicio rendida ante notaria publica, 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

### **12.2. PARA RECLAMACIÓN DE REEMBOLSO POR REPATRIACIÓN, 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

### **12.3. 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 registros 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 extrajuicio rendida ante notaria 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

### **13. REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD**

Diligenciamiento de solicitud de Afiliación

El número de grupos familiares para poder emitir un contrato Colectiva Institucional debe ser mínimo quince (15)

## **ANEXO 1.**

La Compañía ofrece los siguientes servicios al Afiliado Principal y su grupo familiar afiliado.

### **I. ASESORAMIENTO JURÍDICO INMEDIATO.**

El BENEFICIARIO podrá contar con el asesoramiento de los Abogados de La Compañía por vía telefónica o correo electrónico para consultar las cuestiones jurídicas que se le presenten en su ámbito personal y familiar y sobre las materias enumeradas a continuación. La Compañía se reserva el derecho a contestar sólo verbalmente, y aunque la respuesta de la consulta se realice por escrito, quedan expresamente excluidos del servicio la redacción de informes o dictámenes.

#### **DERECHO DE FAMILIA:**

Esta prestación consiste en la asesoría al BENEFICIARIO por abogados especializados en los aspectos personales y patrimoniales provenientes del vínculo familiar o de las relaciones familiares. Entre otras se dará tratamiento a los siguientes asuntos:

#### **A. ASESORÍA JURÍDICA:**

Matrimonio y uniones maritales de hecho:

- Derechos y deberes entre cónyuges y/o compañeros permanentes.
- Régimen jurídico del matrimonio y las uniones maritales de hecho.
- Régimen jurídico del divorcio, cesación de efectos civiles del matrimonio religioso, separación de cuerpos, entre otros.
- Régimen jurídico del patrimonio de los cónyuges y compañeros permanentes.
- Capitulaciones de bienes de las sociedades conyugales y patrimoniales.

Hijos:

- Derechos y deberes entre padres e hijos.
- Ejercicio de la custodia, visitas, y la patria potestad.
- Responsabilidad civil por los hijos menores.
- Malos tratos a los hijos en guarderías y colegios, Cyberbullyng.
- Régimen legal de la Adopción.
- Permisos de Salida del País de Menores.
- Restitución Internacional de Menores.
- Restablecimiento de derechos de los menores.

Herencia:

- Régimen jurídico de las sucesiones sin testamento o intestadas.
- Régimen jurídico de las sucesiones con testamento o testadas.
- El desheredamiento.



- Indignidad sucesora.
- Asignaciones testamentarias y ordenes sucesorales.
- Partición patrimonial en vida.
- Acciones sucesorales.

Otros temas de derecho de familia:

- Aspectos generales sobre protección del patrimonio familiar (afectación de vivienda familiar/patrimonio de familia inembargable, entre otros).
- Régimen jurídico de la filiación (aspectos generales, efectos, clases y acciones).
- Régimen legal de alimentos (aspectos generales, clases, requisitos, derecho a recibir alimentos, acciones legales, entre otros).
- Régimen de la Representación Legal de Incapaces emancipados (discapacidad mental).
- Requisitos y procedimiento para ser madre/padre cabeza de familia.
- Conciliación en materia de derecho de familia.
- Negociación prejudicial por vía telefónica con la contraparte.

## B. REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTRA JUDICIAL.

La Compañía llevará a cabo los escritos y realizará revisiones relacionados con esta materia; entre otros los siguientes:

- Elaboración y/o revisión de la solicitud de divorcio o cesación de efectos civiles de matrimonio con sociedad conyugal sin bienes ante Notaría.
- Elaboración y/o revisión del convenio de cónyuges en asuntos de divorcio o cesación de efectos civiles de matrimonio católico con sociedad conyugal sin bienes ante Notaría.
- Revisión de actas de conciliación.
- Elaboración y/o revisión de la autorización del padre/madre para salida del país del menor en los casos que no requiera ser representado por un abogado.
- Elaboración y/o revisión de capitulaciones.

## **DERECHO CIVIL:**

Esta prestación consiste en la asesoría al BENEFICIARIO por abogados especializados en los asuntos emanados de los vínculos entre particulares sobre aspectos personales y/o patrimoniales como la propiedad, los modos de adquirirla, el cumplimiento y extinción de las obligaciones. Entre otras se dará tratamiento a los siguientes asuntos:

### A. ASESORÍA JURÍDICA:

- Contratos civiles.
- Desahucio o pre-aviso.
- Restitución de Inmueble/restitución de tenencia.
- Reclamación de cánones de arrendamiento.
- Aspectos básicos, requisitos y acciones sobre obligaciones (letras de cambio, cheques, pagares, facturas, CDT'S).
- Aspectos generales sobre derechos reales de garantía (hipoteca/prenda).
- Modos de adquirir el dominio, derechos y acciones reales.
- Medidas cautelares sobre bienes muebles e inmuebles.
- Requerimiento prejudicial/judicial para el pago de las obligaciones.
- Régimen de propiedad horizontal.
- Responsabilidad civil (extracontractual y contractual).
- Conciliación en materia de derecho civil.
- Régimen de protección al consumidor o BENEFICIARIO: financiero, de productos o servicios, de servicios públicos domiciliarios y de servicios de comunicaciones. Asesoría en reclamaciones por garantía y por falla del producto o servicio ofrecido.

## B. REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTRA JUDICIAL.



La Compañía llevará a cabo los escritos y realizará revisiones relacionados con esta materia; entre otros los siguientes:

- Elaboración y/o revisión de contratos civiles (compraventa, arrendamiento, prestación de servicios, obra civil, mandato y otros)
- Revisión de letras de cambio, cheques, pagares, facturas.
- Revisión de certificados de tradición y libertad, registro de bienes muebles e inmuebles.
- Elaboración y/o revisión de escritos de requerimiento prejudicial por incumplimiento de obligaciones contenidas en contratos, sentencias, acuerdos privados, actas de conciliación, letras de cambio, cheques, pagares, facturas.
- Elaboración y/o revisión de escrito de requerimiento a arrendatarios por incumplimiento contractual.
- Elaboración y/o revisión de contratos de transacción en asuntos susceptibles a conciliación.
- Elaboración y/o revisión de poderes especiales o generales.
- Elaboración de minutas para trámites notariales.
- Elaboración y /o revisión de reclamaciones del BENEFICIARIO o consumidor.

### **DERECHO LABORAL**

Esta prestación consiste en la asesoría al BENEFICIARIO por abogados especializados en asuntos concernientes a los derechos, obligaciones, efectos jurídicos y controversias que se originan del vínculo entre empleador y trabajador. Entre otras se dará tratamiento a los siguientes asuntos:

#### **A. ASESORÍA JURÍDICA:**

Derecho laboral individual y colectivo:

- Derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores.
- Régimen legal del salario, jornada laboral, descanso, vacaciones, prestaciones sociales e indemnizaciones.
- Régimen legal de la contratación laboral individual, colectiva y otras formas de contratación de servicios personales.
- Liquidación y terminación de los contratos laborales individuales.
- Sanciones y causales de terminación del contrato laboral.
- Incumplimiento en el pago de salarios, prestaciones sociales y otros derechos (primas de servicios, cesantías, vacaciones, etc.).
- Reclamación de salarios, prestaciones sociales y otros.
- Aplicación de descuentos en salario.
- Reglamento interno de trabajo.
- Régimen sancionatorio en materia laboral.
- Conciliación en asuntos de derecho laboral.

Seguridad Social Integral:

- Derechos del afiliado al Sistema General de Seguridad Social Integral (Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales).
- Obligaciones derivadas de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social Integral (Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales).
- Regulación de los regímenes pensionales.
- Aspectos legales sobre la dotación y seguridad industrial.
- Aspectos legales de las licencias laborales (maternidad, paternidad, incapacidades, etc.).
- Aspectos legales sobre accidentes y enfermedades laborales.
- Aspectos legales del sistema de subsidio familiar.
- Reclamaciones derivadas de enfermedades y accidentes laborales.
- Reclamaciones de pensiones de invalidez, jubilación o sobreviviente.

#### **B. REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTRA JUDICIAL.**

La Compañía llevará a cabo los escritos y realizará revisiones relacionados con esta materia; entre

otros los siguientes:

- Elaboración y/o revisión de liquidación laboral.
- Elaboración y/o revisión del contrato de trabajo.
- Revisión de jornada laboral.
- Elaboración y/o revisión de escritos dirigidos al Sistema de Seguridad Social (Salud, Pensiones y Riesgos profesionales), o Ministerio de Trabajo (autorizaciones o quejas).
- Elaboración y/o revisión de derecho de Petición (pago de salarios, prestaciones sociales, y otros).
- Elaboración y/o revisión de carta de Renuncia.
- Elaboración y/o revisión del reglamento interno de trabajo.

## **TUTELAS (DERECHO CONSTITUCIONAL)**

Los Abogados prestarán al CLIENTE asesoría referente a asuntos en los que autoridades públicas, privadas, o particulares vulneren o amenacen derechos fundamentales, y se brinda orientación para peticiones respetuosas ante autoridades públicas o privadas. Entre otras se dará tratamiento a los siguientes temas:

### **A. ASESORÍA JURÍDICA:**

- Régimen legal de los derechos humanos fundamentales, derechos sociales, económicos y culturales, y derechos colectivos y del ambiente.
- Régimen legal del derecho de petición, de la tutela, del habeas corpus, y acción de cumplimiento.
- Tutela en temas de prestación del servicio público de salud. (negación del servicio de salud, medicamentos, tratamientos, citas médicas, cirugía, prótesis y otros).
- Tutela en temas de vulneración del derecho de petición; derecho a la educación, del pago del salario mínimo vital, etc.
- Habeas corpus (privación de la libertad con violación de garantías constitucionales y legales).
- Tutela en temas de vulneración de los derechos constitucionales de personas en riesgo de vulnerabilidad (menores, personas de la tercera edad, desplazados o víctimas de conflicto armado).
- Tutela y/o derecho de petición en temas de rectificación de informaciones inexactas o erróneas. En este caso se deberá anexar la transcripción de la información o la copia de la publicación en condiciones que aseguren la eficacia de la misma.

### **B. REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTRA JUDICIAL.**

La Compañía llevará a cabo los escritos y realizará revisiones relacionados con esta materia; entre otros los siguientes:

- Elaboración y/o revisión de tutela.
- Elaboración y/o revisión de incidente de desacato.
- Elaboración y/o revisión de habeas corpus.
- Elaboración y/o revisión de derecho de petición.
- Elaboración y/o escrito de medida provisional.

### **DERECHO PENAL:**

Esta prestación consiste en la asesoría al BENEFICIARIO por abogados especializados en los asuntos derivados de las conductas humanas tipificadas como delitos o crímenes, y sanciones establecida en la ley penal. Entre otras se dará tratamiento a los siguientes asuntos:

### **A. ASESORÍA JURÍDICA:**

La Compañía prestará asesoría en materia penal al BENEFICIARIO sobre los aspectos penales y prevención de delitos, de mayor incidencia, tales como:



- Delitos como homicidios y lesiones personales.
- Delitos como secuestro, desaparición forzada, detención arbitraria.
- Delitos como la injuria y la calumnia
- Delitos como violencia intrafamiliar, maltrato mediante restricción a la libertad física, adopción irregular, inasistencia alimentaria, malversación y dilapidación de bienes de familiares, incesto, supresión, alteración o suposición del estado civil.
- Delitos como hurto, extorsión, estafa, fraude mediante cheque, abuso de confianza, defraudaciones, usurpación y daño en bien ajeno.
- Delitos contra los derechos de autor.
- Delitos como la falsedad ideológica en documento público, Falsedad material en documento público, Obtención de documento público falso, Falsedad en documento privado, Uso de documento falso, y falsedad personal.
- Delitos contra el sistema financiero.
- Delitos contra la salud pública.
- delitos contra mecanismos de participación democrática.
- Responsabilidad penal para adolescentes.
- Sistema Penal Acusatorio y principios rectores y garantías procesales
- Impugnación de la sentencia penal.
- Reparación integral de perjuicios.
- Código Nacional de Policía (acciones policivas a protección de bienes inmuebles): acciones policivas a protección de bienes inmuebles o reclamaciones ante autoridades de policía.
- Código Nacional de Tránsito Terrestre: infracciones por alcoholemia, o impugnación de foto multas o multas.

## B. REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTRA JUDICIAL.

La Compañía llevará a cabo los escritos y realizará revisiones relacionados con esta materia; entre otros los siguientes:

- Elaboración y/o revisión de escrito para solicitar libertad, prisión domiciliaria, permiso de 72 horas, antecedentes penales, visitas al establecimiento carcelario etc.
- Elaboración y/o revisión de escrito de denuncia/querrela en delitos como: hurto, secuestro, estafa, lesiones personales, homicidios, incesto, suplantación de identidad, falsedad en documentos, fleteo.
- Elaboración y/o revisión de derechos de petición en asuntos de comparendos/foto comparendos.
- Elaboración y/o revisión de querrelas policivas.
- Elaboración y/o revisión de derechos de petición en asuntos de comparendos/foto comparendos.

## INTERNET:

Esta prestación consiste en la asesoría al BENEFICIARIO por abogados especializados en el área de internet y las nuevas tecnologías, en aquellos asuntos que puedan afectar a la esfera personal o profesional del BENEFICIARIO, como el caso de injurias, noticias desactualizadas o asuntos relacionados con menores en su uso de internet y las redes sociales (ciberbullyng, Groninga, renting,). Se dará tratamiento a los siguientes asuntos:

### A. ASESORÍA JURÍDICA:

- Asesoramiento jurídico en su imagen en internet: eliminación de comentarios, fotos en internet, datos personales, perfiles en redes sociales, foros y páginas de opinión.
- Usurpación o robo de identidad.



- Asesoramiento jurídico en materia de cibercoso.
- Asesoramiento jurídico sobre reputación online para tu carrera profesional y tus procesos de selección.
- Asesoramiento jurídico en caso de estafas en compras online.
- Asesoramiento jurídico para el borrado de huella digital.
- Asesoramiento jurídico sobre los principales problemas que afectan en internet, como pueden ser:
  - Asesoramiento jurídico sobre gestión de datos personales en internet.
  - Asesoramiento jurídico sobre baja, cancelación o eliminación de perfiles en redes sociales.

### **REQUISITOS RELATIVOS A LA REVISIÓN Y REDACCIÓN DE CONTRATOS Y ESCRITOS.**

El servicio incluye la revisión de contratos y documentos, los cuales se remitirán únicamente en fotocopia por correo electrónico y la redacción de hasta tres (3) contratos o documentos anuales que no serán reutilizados, relativos a las anteriores prestaciones. El servicio no alcanza a ningún otro contrato o escrito distinto de los relacionados con las prestaciones anteriores.

Los Abogados de La Compañía los elaborarán y redactarán de acuerdo con los datos facilitados por el CLIENTE, y se los remitirán por e-mail. El plazo máximo de elaboración y/o revisión de los documentos será de tres (3) días, excluyendo sábados, domingos y festivos desde que el BENEFICIARIO haya facilitado los datos necesarios para la realización de los mismos. No está incluida la firma, presentación y subsiguiente tramitación de los escritos, que será por cuenta del BENEFICIARIO.

En caso de que el escrito que se solicita a La Compañía esté sujeto a plazo legal, el BENEFICIARIO deberá hacer llegar a La Compañía toda la documentación e información necesaria para su elaboración, con una antelación mínima de 72 horas hábiles anteriores a su vencimiento.

La Compañía no responde de la veracidad de los datos facilitados por el BENEFICIARIO no asumiendo, en consecuencia, responsabilidad alguna en caso de inexactitud o falta de actualización de los mismos. En el supuesto de que la información que el BENEFICIARIO facilite a La Compañía no resulte exacta, y que a causa de ello se derive algún perjuicio, La Compañía podrá exigir del BENEFICIARIO la reparación del mismo.

### **SERVICIO DE NEGOCIACIÓN CON LA PARTE CONTRARIA**

Los abogados del call center de La Compañía recurrirán a todas las opciones en vía extrajudicial que permitan solucionar el problema que enfrenta el cliente, en cualesquiera clases de litigios. Entre los servicios ofrecidos, se incluye la negociación con contrapartes que permita evitar tener que acudir a un proceso judicial o de conciliación, ahorrando así costes para el cliente.

La negociación realizada por parte de abogado genera una mayor seguridad a la hora de enfrentarse con la parte contraria, que ampliará las posibilidades de éxito para nuestros clientes.

### **II. ASISTENCIA TRIBUTARIA:**

La prestación de asistencia tributaria consiste en asesoría al BENEFICIARIO por parte de asesores tributarios expertos en la materia, incluyendo, entre otros aspectos, los siguientes:

- Asesoramiento tributario en el ámbito particular.
- Asesoramiento tributario en el ámbito del trabajador independiente.
- Información sobre novedades legislativas.
- Revisión y asesoramiento sobre documentos legales.
- Exenciones fiscales
- Deducciones
- Declaraciones de Renta.

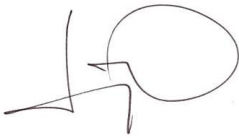
### **III. ASISTENCIA INFORMÁTICA REMOTA**

El servicio consiste en la asistencia informática telefónica que pudiesen requerir los BENEFICIARIOS para el caso de sufrir incidencias en equipos de uso cotidiano como PC, tabletas, iPads, etc. y, en caso de necesidad, de manera remota a través de la instalación vía Internet por parte del BENEFICIARIO, bajo las instrucciones de un equipo técnico, de un software de control remoto de su equipo.

Las prestaciones incluidas son:

- Instalación y desinstalación de las aplicaciones.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el cliente disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones.
- Estaciones de trabajo y servidores Intel o AMD con sistema operativo Windows.
- Microsoft Office: Outlook, Excel, Word, PowerPoint.
- Aplicaciones ofimáticas y de antivirus: Antivirus Panda, Symantec y TrendMicro.
- No se incluirá el soporte a aplicaciones que se hayan desarrollado específicamente por o para el BENEFICIARIO.
- Instalación y configuración de periféricos tales como impresoras, escáneres, cámaras digitales, PDA, etc.

### **COMPAÑÍA**



INGRID OLARTE PÉREZ  
Suscriptor Senior Vida Colectivos  
MAPFRE | COLOMBIA