

# Póliza Responsabilidad Civil + APL Hoteles.

Confianza en el servicio a huéspedes y visitantes.



# Seguros Confianza es una compañía aseguradora especializada en seguros de:



Seguro  
Todo Riesgo Daño Material.



Seguro Todo Riesgo  
Construcción y Montaje.



Seguro de  
Responsabilidad Civil.



Seguro Todo Riesgo  
Transporte de Mercancías.



Seguro de Responsabilidad Civil  
Extracontractual



Seguro Vida Grupo.



Seguro de Cumplimiento

Comprometidos con el desarrollo sostenible del país, hemos apoyado a las empresas colombianas para que sean más resilientes, con protección integral para cumplir con las soluciones de seguros que han adquirido con nosotros. Nuestra experiencia nos garantiza el conocimiento del sector, la eficiencia y la competitividad dentro del mercado asegurador en nuestros ramos de servicio. El 5 de noviembre de 2014, Swiss Re Corporate Solutions adquirió el 51% de la propiedad accionaria de Confianza S.A. para así unir la excelente reputación de Seguros Confianza y su conocimiento del mercado local; con la solidez financiera, experiencia y reconocimiento a nivel global de Swiss Re Corporate Solutions.

Una aseguradora con sólido respaldo económico, la experiencia y el compromiso para proteger el patrimonio de sus clientes.



## Póliza Responsabilidad Civil + APL Hoteles

Seguros Confianza Swiss Re Corporate Solutions ha diseñado un seguro de Responsabilidad Civil y Accidentes Personales para el segmento de Hoteles con el objeto de Indemnizar los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales siempre que deriven de un daño físico y/o material atribuible a los asegurados, por lesiones, muerte y/o daños a la propiedad de terceros.

Nuestro amparo de Predios, Labores y Operaciones (PLO) tiene las siguientes coberturas:

Cobertura adicional a lo contemplado en las condiciones generales del seguro de responsabilidad civil los daños a terceros derivados de:

El uso en calidad de propietario, usuario, poseedor o arrendatario de terrenos, edificios o locales, que sean utilizados por el Asegurado y/o estén a su servicio, para llevar a cabo la actividad hotelera.

La tenencia y uso de instalaciones, como son:

- Mobiliario, equipo y objetos o artículos de ornato.
- Cocina, cafetería, restaurantes, salones de recreo.
- Peluquería, estética, boutique y similares.
- Instalaciones sanitarias.
- Instalaciones eléctricas, antenas de televisión y radio, ascensores y montacargas.
- Piscinas, instalaciones deportivas, parques y jardines.



**Responsabilidad Civil por Servicios de Guardarropa:** Daños causados a terceros derivados de la falta de entrega, por confusión, robo o daño de las prendas de vestir que los huéspedes o clientes hubieren entregado a un guardarropa permanentemente vigilado y accesible sólo para el personal encargado, siempre que se haya entregado una contraseña para su control y custodia. Con un sublímite por evento de COP \$3.000.000 Vigencia COP \$50.000.000



**Responsabilidad Civil por Servicios de Lavado y Planchado:** Daños causados a terceros derivados de la falta de entrega, por confusión, robo o daño de las prendas de vestir que los huéspedes o clientes hubieren entregado mediante constancia escrita para el servicio de lavado y planchado. Con un sublímite por evento de COP \$3.000.000 Vigencia COP \$50.000.000



**Responsabilidad Civil por Daños a Equipaje y objetos de huéspedes:** Daños causados a terceros derivados de la falta de entrega, por confusión, robo o daño de las prendas de vestir que los huéspedes o clientes hubieren entregado mediante constancia escrita para el servicio de lavado y planchado. Con un sublímite por evento de COP \$3.000.000 Vigencia COP \$50.000.000



**Responsabilidad Civil por recepción de Dinero y Valores:** Daños causados a terceros derivados del robo con violencia, asalto, abuso de confianza e incendio y explosión por los servicios de recepción y custodia de dinero, valores, joyas entregados por los huéspedes; siempre y cuando hayan sido guardados en lugares autorizados para tal fin. Con un sublímite por evento de COP \$3.000.000 Vigencia COP \$50.000.000



**Responsabilidad Civil por Bienes en Cajillas de Seguridad:** Bienes de terceros en cajillas de seguridad del hotel y/o en cajillas de las habitaciones (Pérdida o daño de bienes en cajillas de seguridad) Con un sublímite por evento de COP \$20.000.000 Vigencia COP \$60.000.000

## Límite asegurado:

Vigencia/Evento: 100% del valor asegurado

## Otros Amparos:

La póliza de Todo Riesgo Transporte de Mercancías Confianza se adapta a las necesidades de protección de las mercancías de nuestros clientes, permitiendo excluir e incluir amparos y coberturas.

### Amparo de lucro cesante y perjuicios extrapatrimoniales

**Límite asegurado:**

**Vigencia/Evento:** 100% del valor asegurado en la cobertura básica PLO. Esta cobertura aplica si existe un daño físico o material.

### Amparo de gastos médicos de urgencia

**Límite asegurado:**

- Vigencia: 10% del valor asegurado en la cobertura básica PLO
- Por persona: 5% del valor asegurado en la cobertura básica PLO
- Evento: 10% del valor asegurado en la cobertura básica PLO

No aplica deducible

### Amparo de gastos judiciales

**Límite asegurado:**

**Vigencia/Evento:** 100% del valor asegurado en la cobertura básica PLO

### Amparo de responsabilidad civil patronal

**Límite asegurado:**

**Vigencia/Evento:** 50% del valor asegurado en la cobertura básica PLO

### Amparo de contratistas y subcontratistas

Esta cobertura opera en exceso de la póliza o pólizas que los contratistas y/o subcontratistas tengan contratada y vigente al momento del siniestro, la cual no debe ser inferior a \$50.000.000, por lo que en caso de no existir o tener un valor inferior, operará en exceso de \$50.000.000.

**Límite asegurado:**

**Vigencia/Evento:** 50% del valor asegurado en la cobertura básica PLO

## Amparo - Cruzada

Esta cobertura opera en exceso de la póliza o pólizas que los contratistas y/o subcontratistas tengan contratada y vigente al momento del siniestro, la cual no debe ser inferior a \$50.000.000, por lo que en caso de no existir o tener un valor inferior, operará en exceso de \$50.000.000

**Límite asegurado:**

**Vigencia/Evento:** 50% del valor asegurado en la cobertura básica PLO

## Amparo de responsabilidad para vehículos propios y no propios

Opera en exceso de la póliza de RCE propia del vehículo o cualquier otra cobertura que tenga contratada el asegurado para el vehículo.

En caso de no poseer póliza u otra cobertura, operará en exceso de 50/50/100 (COP \$50.000.000,00 daños materiales/COP \$50.000.000,00 lesiones a 1 persona/ COP \$100.000.000,00 lesiones a 2 o más personas). Se cubren también los vehículos de placa de servicio público al servicio del asegurado.

**Límite asegurado:**

**Vigencia/Evento:** 30% del valor asegurado en la cobertura básica PLO

## Amparo de productos

Es otorgada únicamente para el suministro de alimentos dentro de las instalaciones del hotel.

**Límite asegurado:**

**Vigencia/Evento:** 30% del valor asegurado en la cobertura básica PLO

**Extensión a la cobertura de Productos: Intoxicación por alimentos suministrados por el restaurante a los clientes límite COP\$10.000.000 por persona.**

## Amparo de bienes bajo cuidado tenencia y control

**Límite asegurado:**

**Vigencia/Evento:** 30% del valor asegurado en la cobertura básica PLO

**Extensión a la Cobertura de bienes bajo cuidado tenencia y control:**

**Hurto Simple/Calificado Sublímite de 10% por evento y 20% en la vigencia.**

**Equipo eléctrico y electrónico propiedad de huéspedes del hotel. Excluye hurto simple.**

**Límite asegurado: Vigencia \$20.000.000; Evento \$3.000.000.**

## Amparo de responsabilidad civil por uso y manejo de parqueaderos

**Límite asegurado:**

**Vigencia/Evento:** 30% del valor asegurado en la cobertura básica PLO

Se incluye cobertura de hurto simple / calificado.

Sublímites.

10% por evento.

20% en el agregado anual del valor asegurado otorgado en el amparo.

**Extensión a la Cobertura de Responsabilidad Civil por uso y manejo de parqueaderos:  
Valet parking. Excluye hurto simple / calificado.**

**Límite asegurado:**

**Vigencia** \$60.000.000. Evento \$30.000.000.

### Amparos Adicionales:

**Equipo eléctrico y electrónico propiedad de huéspedes del hotel. Excluye Hurto Simple**

**Límite asegurado:** COP \$3,000,000 por Evento / COP \$20,000,000 por Vigencia.



## Exclusiones

### Para el amparo de productos:

- Gastos o perjuicios por retrasos en la entrega, paralización, pérdida del beneficio, funcionamiento defectuoso de instalaciones, salvo que sean consecuencia directa de un daño material, lesión personal y/o muerte causada por el producto fabricado, entregado o suministrado o por el trabajo o servicio ejecutado por el asegurado.
- Daños, lesiones y/o muerte relacionados con productos farmacéuticos, cosméticos, veterinarios y ortopédicos.

### Exclusiones Adicionales, para parqueaderos a las contempladas en el clausulado:

- Hurto de mercancías u objetos que no estén bajo su responsabilidad, tenencia, custodia y control.
- Hurto de mercancías u objetos de propiedad del asegurado. (riesgos propios cubiertos por el seguro de propiedad).
- Bienes contenidos en edificaciones o construcciones con muros y techos de adobe, madera, guadua, bahareque no son asegurables.
- El hurto cometido por el cónyuge, compañero permanente o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado y primero civil del propietario, del asegurado o del conductor autorizado del bien descrito en la carátula de la póliza, o por empleados o socios del asegurado.



## Para el amparo de productos:

- Hurto de dispositivos y/o aparatos electrónicos, portátiles o móviles que no hayan sido relacionados al asegurado con anterioridad a la fecha de ocurrencia del siniestro.
- Hurto de joyas, accesorios.
- Hurto de documentos personales, títulos valores y dinero en efectivo.
- Cuadros, tapices, alfombras, obras de arte, colecciones filatélicas, numismáticas o de cualquier otro tipo y antigüedades.
- Hurto de información contable e información confidencial.
- Actividades del asegurado que se relacionen directa o indirectamente con el transporte de valores o su custodia.
- Bienes muebles que se encuentren asegurados bajo pólizas de daños, sustracción o hurto simple o calificado o con y sin violencia, o que estén asegurados bajo cualquiera otra cobertura que el propietario tenga contratada para ampararlos.

## Exclusiones Adicionales, para parqueaderos a las contempladas en el clausulado:

Hurto calificado de vehículos por dolo o culpa grave o por haber dejado el propietario las llaves de su vehículo dentro del parqueadero o haber dejado las puertas o ventanas abiertas del vehículo.

CONDICIONES Y CLAUSULAS ADICIONALES  
Ver Clausulado y condiciones de cada negociación.



## APL - Hoteles

Nuestro seguro ampara los huéspedes del hotel durante su estadía.

Coberturas:

**Fallecimiento por Cualquier Causa:**

Siempre que la fecha de fallecimiento ocurra durante la vigencia de la póliza, con sujeción a las condiciones generales, especiales y particulares de esta póliza y las declaraciones que aparecen en la solicitud de seguro, exámenes médicos y complementarios.

Incluye suicidio, homicidio, actos terroristas y sida, siempre y cuando no sea preexistente desde el primer día de vigencia de la póliza.

## Otras Coberturas

### Fallecimiento Accidental y Desmembración:

Si a consecuencia directa y exclusiva de un evento accidental del huésped, mientras este se encuentre hospedado en el hotel y sufra cualquiera de las pérdidas señaladas en la tabla de indemnizaciones que se relaciona a continuación, Seguros Confianza pagará la suma asegurada indicada en el certificado de seguro.

Para los efectos de este amparo, se entiende por accidente todo suceso externo, violento, imprevisto, repentino e independiente de la voluntad del asegurado, que cause dicha lesión o muerte.

Cubre homicidio y actos terroristas desde el inicio de la vigencia.

El total de indemnizaciones provenientes de desmembraciones por uno (1) o más accidentes ocurridos durante la estadía del huésped en el hotel, no podrá en ningún caso exceder del cien por ciento (100%) del valor asegurado correspondiente al presente amparo.

Cualquier pérdida o limitación no descrita en la tabla anterior no será objeto de cobertura.

### Tabla de indemnización por desmembración

Seguros Confianza, pagará el valor asegurado contratado para este amparo, de acuerdo con el porcentaje correspondiente a la lesión o pérdida sufrida:

% Indemnización	Pérdida
100%	En caso de pérdida o inutilización total e irrecuperable de la visión en ambos ojos. Ambos miembros superiores (brazos). Ambos miembros inferiores (piernas) De los dos pies De las dos manos De una mano y un pie De una mano o un pie junto con la pérdida de la visión de un ojo. Enajenación mental irrecuperable. Por la pérdida total y permanente del habla. Parálisis total e irrecuperable.
50%	En caso de pérdida o inutilización de uno de los siguientes miembros: Inferiores (pierna) Superior (brazo) La visión por un ojo Del habla De una mano De un pie Por la pérdida total y permanente de la audición.

% Indemnización	Pérdida
30%	Ablación o extirpación de la mandíbula inferior.
25%	Por la sordera completa de un oído. Pérdida o inutilización de dos o más dedos de cualquiera de las manos.
20%	Pérdida de un riñón, páncreas, hígado o brazo. Catarata traumática bilateral operada. Pérdida de un pulmón o reducción al 50% de su capacidad.
10%	Catarata traumática operada. Pérdida o inutilización del dedo pulgar de cualquier pie.
5%	Pérdida o inutilización de: Dos o más dedos de cualquiera de los pies Un dedo de cualquier mano. Pérdida total e irrecuperable del olfato o del gusto.

### Incapacidad Total y Permanente:

Como consecuencia de un accidente sufrido por el asegurado que le genera pérdida de capacidad laboral, irreversible y definitiva que le ocasione una incapacidad igual o superior al cincuenta por ciento (50%) certificada por una entidad competente. Siempre y cuando la incapacidad haya existido por un periodo continuo no menor de 150 días y no haya sido provocada por el asegurado.

#### **También se considera como incapacidad total y permanente:**

- La amputación traumática o quirúrgica de ambas manos o de toda una mano, a nivel de la articulación radiocarpiana o por encima de ella.
- La amputación traumática o quirúrgica de ambos pies o de todo un pie, a nivel de la articulación tibio tarsiana o por encima de ella.
- La pérdida total e irrecuperable de la visión en ambos ojos.
- La enajenación mental absoluta o irrecuperable.

## Auxilios Adicionales

### **Auxilio Diario por Hospitalización y Cirugía:**

Por cada día que el asegurado permanezca recluido en un establecimiento hospitalario o clínica legalmente aprobado(a) por la autoridad competente, como consecuencia de un accidente amparado por la póliza. Mientras este se encuentre hospedado en el hotel o en el trayecto aeropuerto-hotel-aeropuerto.

La indemnización se otorgará desde el primer día, cubrirá un máximo de 15 días continuos y un (1) evento por asegurado.

Se entiende como hospitalización cuando el asegurado se encuentre en la habitación de una institución hospitalaria o clínica, por un periodo mínimo de veinticuatro (24) horas.

Ver condiciones en el clausulado.

### **Gastos Médicos por Accidente:**

Que incurra el asegurado en medicamentos, elementos de curación, derechos de sala de cirugía, hospitalización, honorarios médicos u odontológicos, anestesia, exámenes de laboratorio, transfusiones de sangre, rayos x, servicios de enfermería, ambulancias, gastos de fisioterapia, entre otros, como consecuencia de un accidente amparado por la póliza, mientras este se encuentre hospedado en el hotel o en el trayecto aeropuerto-hotel-aeropuerto.

### **La póliza de Seguros Confianza cuenta con Auxilios Adicionales para la protección de sus asegurados:**

- Auxilio Adicional para gastos de un familiar en caso de Fallecimiento.
- Auxilio de Repatriación.
- Auxilio de Traslado del Cuerpo.
- Auxilio Exequial.

# Canales de Servicio

## Página web:

En nuestra página web [www.confianza.com.co](http://www.confianza.com.co) podrá obtener toda la información de nuestros productos y acceder a diferentes servicios como:



### Consulta pólizas en línea:

Con el fin de hacer más efectivo y rápido el proceso de validación de pólizas, Seguros Confianza pone a disposición de asesores de seguros y clientes el servicio de validación de pólizas expedidas en Confianza ingresando a [www.confianza.com.co/Servicio\\_al\\_cliente/Consulta\\_de\\_Pólizas\\_Expedidas](http://www.confianza.com.co/Servicio_al_cliente/Consulta_de_Pólizas_Expedidas) De esta forma podrá conocer la vigencia y datos generales de su póliza con unos pocos clics desde su computador o dispositivo móvil.



### PSE:

Para facilitar el pago de las pólizas de Seguros Confianza, ponemos a disposición de nuestros asesores de seguros y clientes el botón de Pagos Seguros en Línea (PSE) en [www.confianza.com.co/pagos\\_confianza](http://www.confianza.com.co/pagos_confianza) donde podrá pagar la prima de sus pólizas expedidas en nuestra compañía y descargar su recibo de pago en PDF.



### Consulta intermediarios:

Este servicio le permite conocer los usuarios vinculados y representantes legales de los intermediarios asociados con Seguros Confianza según las instrucciones expedidas por la Superintendencia Financiera. Allí se reportarán los datos básicos correspondientes de las entidades vinculadas en [www.confianza.com.co/intermediarios/SUCIS-Intermediarios\\_autorizados](http://www.confianza.com.co/intermediarios/SUCIS-Intermediarios_autorizados)



## Centro de contacto:

Atender sus requerimientos es nuestra prioridad, de esta manera disponemos del **Centro de Contacto Confianza** Nuestro equipo de asesores le brindará información de nuestros productos y servicios, recibirá sus sugerencias, felicitaciones, quejas o reclamos respecto a los productos y del servicio recibido con tan solo una llamada.

Lo invitamos a que se contacte con nosotros para obtener:

### Información general sobre las pólizas que ofrece Seguros Confianza

- Proceso a seguir para solicitar una póliza.
- Forma de diligenciar o presentar los documentos requeridos.
- Orientación frente a las modificaciones.
- Medios de pago.
- Validaciones.
- Certificaciones.

### Orientación y asesoría para acceder a los servicios de Seguros Confianza

- Certificado de siniestralidad.
- Consultas de la página web.
- Asesoría para realizar sus pagos por los distintos medios.
- Atención a solicitudes de recibos de caja.
- Validación de estados de cartera.
- Asesoría para quienes quieren vincularse como intermediarios.
- Orientación para presentar un aviso de siniestro.

### Atención y gestión de las situaciones de inconformidad de nuestros clientes y usuarios

- Información del estado de los casos.
- Notificación electrónica a la cuenta registrada.

## Sucursales y Agencias

Horario de atención

**A nivel nacional:** 8:00 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua.

**Cartagena y Bucaramanga:** 8:00 a.m. a 12:30 m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

### **Bogotá:**

Teléfonos: (601) 742 36 48 - (601) 322 08 06 - (601) 282 40 85

### **Barranquilla**

Teléfono: (605) 385 1239

### **Bucaramanga**

Teléfono: (607) 697 2280

### **Cali**

Teléfono: (602) 485 0926

### **Cartagena**

Teléfono: (605) 693 3016

### **Medellín**

Teléfono: (604) 604 5400

### **Ibagué**

Teléfono: (608) 277 0423

### **Eje Cafetero**

Teléfono: (606) 895 6990

### **Neiva**

Teléfono: (608) 863 0827

### **Santa Marta**

Teléfono: (605) 436 6010

### **Tunja**

Teléfono: (608) 747 3894

### **Villavicencio**

Teléfono: (608) 678 4359

### **Yopal**

Teléfono: (608) 632 8853

## Agentes Representantes

### **Cúcuta**

GUTIÉRREZ Y ASOCIADOS LTDA.

Teléfonos: 300 2647726

300 5713841

(607) 583 6757 - 573 5918

### **Popayán**

JAVIER PAZ SUÁREZ

Y COMPAÑÍA LTDA.

Teléfonos: (602) 824 3765

824 3762 - 824 3761

### **Montería**

Fijo: (604) 781 5228

Celular: 321 8978460

## Centro de Contacto

**Bogotá:** (601) 745 7777

**Medellín:** (604) 604 0465

**Barranquilla:** (605) 385 1555

**B/manga:** (607) 697 2111

**Cali:** (602) 489 4111

[centrodecontacto@confianza.com.co](mailto:centrodecontacto@confianza.com.co)