

**DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES  
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA  
OFICIO No. 4006-5818 DE 2023**

Bogotá D.C.  
4006

<b>SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO</b>	
<b>RADICACION:</b> 23-215968- -2-0	<b>FECHA:</b> 2023-08-24 08:14:55
<b>DEPENDENCIA:</b> 4006 GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	<b>EVENTO:</b> 362 DEMANDA
<b>TRAMITE:</b> 400 DEM PROT JURISD	<b>FOLIOS:</b> 58
<b>ACTUACION:</b> 471 TRASLAENTCOMPE	

Señores  
**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
Delegatura Para Funciones Jurisdiccionales  
super@superfinanciera.gov.co  
BOGOTA D.C.--COLOMBIA

<b>Asunto:</b>	Radicación:	23-215968- -2-0
	Trámite:	400
	Evento:	362
	Actuación:	471
	Folios:	58

Respetados Señores:

En cumplimiento a lo ordenado mediante Auto No. 86699 del 14 de agosto de 2023 “Por el cual se rechaza demanda por falta de competencia” de la manera más respetuosa me permito REMITIR en cincuenta y ocho (58) folios el expediente de la referencia, para lo de su competencia.

Atentamente,

**GRACIELA ROJAS VALDERRAMA**  
COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA

Elaboró: Marcela Contreras Briceño  
Revisó: Graciela Rojas Valderrama  
Aprobó: Graciela Rojas Valderrama



---

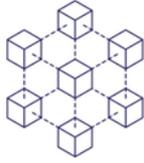
**De:** jfpallarestito@gmail.com  
**Enviado el:** 2023-05-06 11:41:50  
**Para:** servicioalcliente@allianz.co, mayra.torres@mayorautos.com,  
servicioalcliente@mayorautos.com, jucflore@bancolombia.com.co,  
jomunoz@bancolombia.com.co, contactenos@sic.gov.co,  
notificacionesjudiciales@supersociedades.gov.co

**Copia:**  
**Asunto:** REF: ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR ? LEY 1480 DEL 2011 ?  
LEY 1755 DEL 2015 ASUNTO: RECLAMACION DIRECTA PÓLIZA N?  
021728955 5953 - SINIESTRO NO 124805622

**Radicación:** 23-215968- -00000-0000  
**Fecha:** 2023-05-09 11:20:51  
**Trámite:** 400 DEM PROT JURISD  
**Actuación:** 411 PRESENTACION

**Dependencia:** 4005 GTCALIFICACION  
**Evento:** 362 DEMANDA  
**Folios:** 11

ALLIANZ SEGUROS, S.A.Cra. 13A No. 29-24 11 001 -Bogotá, D.C., Colombiaservicioalcliente@allianz.co MAYOR DE SEGUROS LTDA Telefono/s:6356598 3182851559 e-mail: mayra.torres@mayorautos.com á servicioalcliente@mayorautos.com Sucursal: BUCARAMANGA BANCOLOMBIANIT:8909039388jucflore@bancolombia.com.co á jomunoz@bancolombia.com.co REF: ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR á LEY 1480 DEL 2011 á LEY 1755 DEL 2015 ASUNTO: RECLAMACION DIRECTA PÓLIZA NÁ 021728955 / 5953 - SINIESTRO NO 124805622



**ABOGADO**  
**YOHAN F. PALLARES ALVAREZ**



**ALLIANZ SEGUROS, S.A.**

Cra. 13A No. 29-24 11 001 -Bogotá, D.C., Colombia

[servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)

**MAYOR DE SEGUROS LTDA**

Telefono/s:6356598 3182851559

e-mail: [mayra.torres@mayorautos.com](mailto:mayra.torres@mayorautos.com) – [servicioalcliente@mayorautos.com](mailto:servicioalcliente@mayorautos.com)

Sucursal: BUCARAMANGA

**BANCOLOMBIA**

NIT:8909039388

[jucflore@bancolombia.com.co](mailto:jucflore@bancolombia.com.co) – [jomunoz@bancolombia.com.co](mailto:jomunoz@bancolombia.com.co)

**REF:** ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR – LEY 1480 DEL 2011 – LEY 1755 DEL 2015

**ASUNTO:** RECLAMACION DIRECTA **PÓLIZA Nº 021728955 / 5953 - SINIESTRO NO 124805622**

Cordial saludo,

a través de la presente, y de manera acomedida, procedo a informar sobre los siguientes,

**HECHOS**

**PRIMERO:** E señor DARIO MORALES BENAVIDEZ, Identificado con Cedula de Ciudadanía No. 1.122.651.873; accedió a crédito para financiar la adquisición del vehículo AUTOMIVIL MARCA MAZDA GRAND TOURING LX TP 1500CC 6AB TC CR, MODELO 2023; identificado con licencia de Transito No 10027547102 (ver anexo); con las siguientes especificaciones:

<b>PLACA:</b> LPP156	<b>MARCA:</b> MAZDA	<b>LINEA:</b> HATCHBACK	<b>2</b>	<b>MODELO:</b> 2023
<b>CILINDRADA</b> <b>CC:</b> 1496	<b>COLOR:</b> MACHINE GRAY	<b>SERVICIO:</b> PARTICULAR		<b>CLASE:</b> AUTOMOVIL
<b>TIPO:</b> GRAND TOURING LX TP 1500CC 6AB TC CR	<b>COMBUSTIBLE:</b> GASOLINA	<b>CAPACIDAD</b> <b>Kg/Psj:</b> 5		<b>NUMERO DE</b> <b>MOTOR:</b> P540627218

**SEGUNDO:** Posteriormente el señor DARIO MORALES BENAVIDEZ, a través del intermediario MAYOR DE SEGUROS LTDA, NIT: 9008151169, Tomo la Póliza nº: 021728955 / 5953 de ALLIANZ SEGURO, S.A. con Duración: Desde las 00:00 horas del 07/10/2022 hasta las 24:00 horas del 06/10/2023.



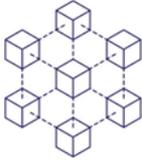
San Martin, Cesar.



316– 410-2540



Jfpallarestito@gmail.com



**ABOGADO**  
**YOHAN F. PALLARES ALVAREZ**



**TERCERO:** El día 16 de marzo de 2023, mientras conducía su vehículo Mazda de placas LPP156, por la carretera que dirige del municipio de Barrancabermeja, a San Martín, Cesar. debido al mal estado de la vía, el señor DARIO MORALES BENAVIDEZ sufrió un accidente de tránsito, en el cual solo se produjeron afectaciones materiales al vehículo de referencia.

**CUARTO:** Mi poderdante se comunicó inmediatamente con la aseguradora ALLIANZ SEGUROS, S.A., la cual, en atención al siniestro puso a su disposición el servicio de grúa, y mediante oficio fechado del 16-03-2023 (VER ANEXO), le comunicó al señor DARIO MORALES BENAVIDEZ lo siguiente: *“Hola, Lamentamos lo ocurrido. Hemos recibido la información de lo sucedido por lo que te comunicamos que hemos radicado tu siniestro con el número 124805622. Para dar inicio al proceso de reparación debes llevar tu vehículo al taller MAYORAUTOS BARRANCABERMEJA - TALLER ubicado en la KM 1 Vía B/manga sector el Reten, TEL6108833-fax 6108349 de la ciudad de Barrancabermeja, de lunes a viernes de 08:00 am a 5:00 pm o los sábados de 08:00 am a 12:00 m.”*

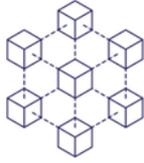
**QUINTO:** En efecto, el automóvil fue ingresado al taller MAYORAUTOS BARRANCABERMEJA, asignado por la aseguradora, para realizar la valoración de los daños, con la orden de trabajo No 591-325; en la que se registra la fecha de ingreso del vehículo el 16 de marzo del 2023, y se establece como fecha de salida el 21 de abril del 2023. Además se asignó como asesor a la señora ANA MARIA GOMEZ CALA (VER ANEXO).

**SEXTO:** El resultado de la valoración del vehículo determinó que fue una colisión media en la que se vieron afectadas las siguientes piezas: Una llanta, un rin y un amortiguador.

El perito de la aseguradora autorizó la reparación. Pero desde entonces, habiéndose cumplido el término para la salida del automóvil del taller, que se había establecido para el 21 de abril del 2023, más de 15 días hábiles, y casi dos meses calendario después, el auto sigue en el taller. Según información aportada por la asesora, a falta de la pieza del amortiguador que supuestamente debe ser importada.

**SEPTIMO:** ahora bien, en el mismo documento denominado Siniestro Autos S-124805622, que ALLIANZ SEGURO, S.A. emitió para indicar a que taller debía ingresar el automóvil el señor DARIO MORALES BENAVIDEZ, se determina lo siguiente: *“Si deseas conocer la forma en cómo atenderemos tu reclamo, te invitamos a hacer clic en el siguiente link: [https://youtu.be/Mc0GDcd\\_BwU](https://youtu.be/Mc0GDcd_BwU).”* De manera que si bien el video publicitario e informativo manifiesta en el segundo 54' que el tiempo de la reparación del vehículo depende de factores como la disponibilidad de los repuestos, capacidad del taller y la complejidad de la reparación, así mismo manifiesta que la experiencia de ALLIANZ SEGURO, S.A. les ha enseñado que esa parte del proceso toma alrededor de quince (15 días hábiles).





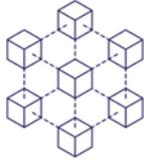
## ABOGADO YOHAN F. PALLARES ALVAREZ



**OCTAVO:** Pues bien, a pesar de que en la orden de trabajo No 591-325 se estableció como fecha de salida el día 21 de abril del 2023, veintiséis (26) días hábiles después del ingreso del vehículo el 16 de marzo de 2023 (VER ANEXO). Tiempo mas que suficiente para una reparación sencilla de menor cuantía, que consiste en cambiar una llanta con su respectivo rin, e instalar un amortiguador; Han pasado 36 días hábiles desde el ingreso del carro al taller, y este no ha sido entregado al señor DARIO MORALES BENAVIDEZ. Lo que constituye una flagrante y clara vulneración a los derechos del consumidor por parte de ALLIANZ SEGURO S.A. Al emitir publicidad engañosa en sus videos informativos, de acuerdo al estatuto del consumidor LEY1480 DEL 2011, Art. 5. Definiciones: 12. Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo. 13. Publicidad engañosa: Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión; TÍTULO VI. DE LA PUBLICIDAD. CAPÍTULO ÚNICO. DE LA PUBLICIDAD. ARTÍCULO 29. FUERZA VINCULANTE. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad. ARTÍCULO 30. PROHIBICIONES Y RESPONSABILIDAD. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

**NOVENO:** Según el taller MAYORAUTOS BARRANCABERMEJA donde se encuentra el vehículo, la demora en la reparación se debe a que no tienen disponible el amortiguador y este debe ser "importado". Pero sin embargo, el señor DARIO MORALES BENAVIDEZ ha optado por averiguar en diferentes talleres de Mazda autorizados, y si hay stock de la pieza, y tiene un valor aproximado de seiscientos mil pesos (\$600.000) COP. De manera que si se analiza el Contrato de seguro, Capítulo 2. Coberturas al vehículo y su propietario 2.1.3 Daños de Menor Cuantía: A. Allianz elegirá un taller y asumirá el costo de las reparaciones, el reemplazo de las piezas, partes o accesorios del vehículo que no son reparables. H. Si alguna o algunas de las partes, piezas o accesorios necesarios para una reparación o reemplazo, no se encuentran en el comercio local de repuestos, Allianz pagará a usted el valor de las mismas según el último precio de lista, o, del almacén que más recientemente los haya tenido; sujeto a las condiciones generales de la póliza suscrita. En todos los casos, Allianz tiene la facultad legal de elegir la forma en la que se efectúa el pago de la indemnización: mediante pago en dinero, reposición, reparación o reconstrucción del vehículo asegurado o de sus partes. y si bien ALLIANZ SEGURO S.A. Tiene la facultad legal de elegir la forma en la que se efectúa la indemnización, resulta evidente que 36 días hábiles después, mas del doble de lo indicado en su anuncio publicitario, ALLIANZ SEGUROS, S.A. ha sido negligente, toda vez que no le ha dado cumplimiento a sus obligaciones contractuales para resolver el inconveniente del señor DARIO MORALES BENAVIDEZ. Y en consecuencia vulnerando nuevamente los derechos del





## ABOGADO YOHAN F. PALLARES ALVAREZ



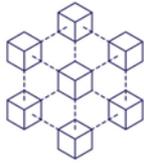
consumidor, de acuerdo a lo establecido en el estatuto del consumidor LEY 1480 DEL 2011, ARTÍCULO 3o. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. 1. Derechos: 1.1. Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado. En el entendido de la calidad e idoneidad, como son definidas el estatuto del consumidor, ARTÍCULO 5o. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente ley, se entiende por: #1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él. #6. Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

**DECIMO:** Por otra parte, en el Contrato de seguro suscrito con ALLIANZ SEGURO, se establece: art. 2.5 Vehículo de Reemplazo 2.5.1 ¿Qué cubre? Si Allianz reconoce la indemnización de una Pérdida de Mayor o Menor Cuantía y el vehículo queda inmovilizado, se le otorgará un vehículo de reemplazo así: a. Por máximo 15 días para Daños o Hurto de Menor Cuantía, una vez el vehículo ingresa al taller para la reparación. E indica que este beneficio funciona en las siguientes ciudades: Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Neiva, Pasto, Pereira y Villavicencio. Bajo esta cobertura no se entregan vehículos especiales ni blindados y se hará bajo las condiciones y disponibilidad del arrendador. La marca, línea y modelo del vehículo será definido libremente por Allianz. Pues bien, mi poderdante, registro como sus direcciones de vivienda CL 65 CASA 866 VILLAVIENCIO, y TRANS 112 N° 20-1 SAN LORENZO BUCARAMANGA. Y a pesar de las circunstancias, al señor DARIO MORALES BENAVIDEZ nunca se le ofreció, ni ha accedido a ese servicio que contempla la cobertura del seguro adquirido.

**DECIMO PRIMERO:** Como agravante de la situación, de unos días para acá nadie en MAYORAUOTOS le contesta al señor DARIO MORALES BENAVIDEZ, ni le dan razón de su vehículo, tampoco han definido una fecha estimada en la que llegaría el repuesto "importado". Lo que vulnera nuevamente sus derechos como consumidor, al tenor del ESTATUTO DEL CONSUMIDOR LEY 1480 DEL 2011, TÍTULO V. DE LA INFORMACIÓN. CAPÍTULO ÚNICO. DE LA INFORMACIÓN. ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD los proveedores y productores, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

**DECIMO SEGUNDO:** Este abuso de la posición dominante ha condicionado al señor DARIO MORALES BENAVIDEZ, a tener que solicitar la prestación del servicio de asistencia legal para entender y poder hacer valer sus derechos como consumidor en esta situación; y accionar la presente reclamación directa. Lo que constituye a su vez, un daño emergente, en el entendido de que sino fuera por las circunstancias a las que lo han condicionado esta negligente situación por parte de ALLIANZ SEGURO, S.A. no habría tenido que contratar un abogado para buscar resolver este problema. Sin mencionar lo que conlleva no tener a disposición su vehículo por casi dos (2) meses.





**DECIMO TERCERO:** Se contempla dentro del clausulado del Contrato de seguro, Artículo “2.11 Asistencias. C. Serán reembolsados a usted hasta el límite de cobertura, únicamente los pagos que haya realizado a terceros para la prestación de un servicio, cuando se compruebe que fue imposible comunicarse con Allianz para solicitar el servicio, o cuando Allianz lo autorice previamente. En cualquier caso, será necesario presentar las facturas originales y el pago se realizará solo a usted y/o beneficiarios incluidos en la póliza.”

Ahora bien, de acuerdo a lo descrito anteriormente, y en armonía con lo establecido en el ESTATUTO DEL CONSUMIDOR LEY 1480 DEL 2011, TÍTULO VII. PROTECCIÓN CONTRACTUAL. CAPÍTULO I. PROTECCIÓN ESPECIAL. ARTÍCULO 34. INTERPRETACIÓN FAVORABLE. Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean. Realizo de manera respetuosa, la siguiente,

#### **SOLICITUD ESPECIAL**

**PRIMERO:** Hacer efectivo el cumplimiento de la PÓLIZA N° 021728955 / 5953. Y en consecuencia se realice el suministro oportuno del repuesto necesario para la reparación inmediata del vehículo de referencia, propiedad del señor DARIO MORALES BENAVIDEZ.

**PARAGRAFO:** Si en efecto el taller MAYORAUTOS BARRANCABERMEJA no cuenta con disponibilidad de la pieza faltante, optar por proponer soluciones que permitan que cese el agravio de la demora injustificada que se está presentando en la reparación y entrega del vehículo.

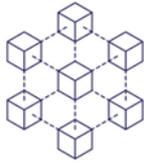
**SEGUNDO:** Reparación del daño emergente. solicito que, en cumplimiento del Art 30 de la Ley 1480 del 2011, Estatuto del Consumidor. En relación con la responsabilidad por la publicidad engañosa que se ha presenta debido a la demora injustificada en la reparación del vehículo; ALLIANZ SEGURO, S.A. aplique la cobertura contemplada en el contrato de seguro art. 2.11 Asistencias. literal C. Y responda, por el servicio de asistencia legal al que el señor DARIO MORALES BENAVIDEZ, ha tenido que contratar para proteger sus derechos como consumidor. De manera que, se indemnice por el siguiente concepto, y daño emergente:

1. Prestación de servicios profesionales de asesoría legal.

El daño emergente anteriormente descrito ha sido tasado razonablemente por la suma de DOS MILLONES DE PESOS (2.000.000,00)

**PARAGARAFO:** De ser negadas las justas pretensiones indemnizatorias; acudiremos de inmediato, a realizar la correspondiente denuncia, por publicidad engañosa, a través de la Acción de Protección al Consumidor, ante la jurisdicción de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y a LA SUPER





# ABOGADO YOHAN F. PALLARES ALVAREZ



INTENDENCIA DE SOCIEDADES. En pro de que sean aplicada todas las sanciones administrativas a que haya lugar.

**TERCERO:** Instar a Colombiana de Comercio ALLIANZ SEGUROS, S.A. y a MAYOR DE SEGUROS LTDA. A proceder con premura y actuar con celeridad en el cumplimiento efectivo del contrato de seguro, ante la gravedad de la situación; y en ese sentido, prevenir posibles daños y perjuicios posteriores.

## FUNDAMENTO JURIDICO

**LEY 1480 DE 2011**, Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. **ARTÍCULO 3o. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.** Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes: 1. Derechos: 1.1. Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado. 1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos. 1.4. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa. 1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

**ARTÍCULO 4o. CARÁCTER DE LAS NORMAS; ARTÍCULO 5o. DEFINICIONES.** Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

6. Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

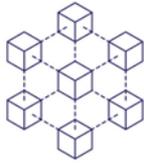
12. Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.

13. Publicidad engañosa: Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.

**TÍTULO II. DE LA CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD. ARTÍCULO 6o. CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS.** Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:





1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.
2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.
3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley;

**TÍTULO V. DE LA INFORMACIÓN. CAPÍTULO ÚNICO. DE LA INFORMACIÓN.**

**ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD.** Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

**TÍTULO VI. DE LA PUBLICIDAD. CAPÍTULO ÚNICO. DE LA PUBLICIDAD.**

**ARTÍCULO 29. FUERZA VINCULANTE.** Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

**ARTÍCULO 30. PROHIBICIONES Y RESPONSABILIDAD.** Está prohibida la publicidad engañosa.

El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

**TÍTULO VII. PROTECCIÓN CONTRACTUAL. CAPÍTULO I. PROTECCIÓN ESPECIAL. ARTÍCULO 34. INTERPRETACIÓN FAVORABLE.**

Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.

## CÓDIGO DE COMERCIO

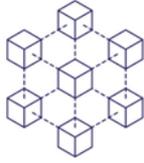
### **Artículo 1080. Plazo para el pago de la indemnización e intereses moratorios**

El asegurador estará obligado a efectuar el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aún extrajudicialmente, su derecho ante el asegurador de acuerdo con el artículo 1077. Vencido este plazo, el asegurador reconocerá y pagará al asegurado o beneficiario, además de la obligación a su cargo y sobre el importe de ella, un interés moratorio igual al certificado como bancario corriente por la Superintendencia Bancaria aumentado en la mitad.

### **Artículo 1088. Carácter indemnizatorio del seguro**

Respecto del asegurado, los seguros de daños serán contratos de mera indemnización y jamás podrán constituir para él fuente de enriquecimiento. La indemnización podrá comprender a la vez el daño emergente y el lucro cesante, pero éste deberá ser objeto de un acuerdo expreso.





**Artículo 1089. Limite máximo de la indemnización**

Dentro de los límites indicados en el artículo 1079 la indemnización no excederá, en ningún caso, del valor real del interés asegurado en el momento del siniestro, ni del monto efectivo del perjuicio patrimonial sufrido por el asegurado o el beneficiario.

Se presume valor real del interés asegurado el que haya sido objeto de un acuerdo expreso entre el asegurado y el asegurador. Este, no obstante, podrá probar que el valor acordado excede notablemente el verdadero valor real del interés objeto del contrato, mas no que es inferior a él.

**Artículo 1090. Pago de indemnización por el valor de reposición o de reemplazo**

Lo dispuesto en el artículo anterior no obsta para que las partes, al contratar el seguro, acuerden el pago de la indemnización por el valor de reposición o de reemplazo del bien asegurado, pero sujeto, si a ello hubiere lugar, al límite de la suma asegurada.

**Artículo 1096. Subrogación del asegurador que paga la indemnización**

El asegurador que pague una indemnización se subrogará, por ministerio de la ley y hasta concurrencia de su importe, en los derechos del asegurado contra las personas responsables del siniestro. Pero éstas podrán oponer al asegurador las mismas excepciones que pudieren hacer valer contra el damnificado. Habrá también lugar a la subrogación en los derechos del asegurado cuando éste, a título de acreedor, ha contratado el seguro para proteger su derecho real sobre la cosa asegurada.

**Artículo 1121. Responsabilidad del asegurador por culpa o dolo de dependientes y subrogación**

El asegurador responderá de los daños causados por culpa o dolo de los encargados de la recepción, transporte o entrega de los efectos asegurados, sin perjuicio de la subrogación a que tiene derecho de conformidad con el artículo 1096.

**Artículo 1122. Contenido de la indemnización**

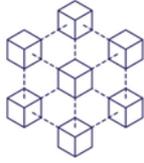
En la suma asegurada se entenderá incluido, además del costo de las mercancías aseguradas, en el lugar de destino, el lucro cesante si así se hubiere convenido.

En los seguros relativos al transporte terrestre, si éste lo realiza un tercero, salvo pacto en contrario, la indemnización por concepto de daño emergente a cargo del asegurador tendrá como límite máximo el valor declarado por el remitente según el inciso tercero del artículo 1010, o en su defecto, el valor determinado conforme al inciso sexto del artículo 1031 de este Código.

**Artículo 1133. Acción directa contra el asegurador**

En el seguro de responsabilidad civil los damnificados tienen acción directa contra el asegurador. Para acreditar su derecho ante el asegurador de acuerdo





# ABOGADO YOHAN F. PALLARES ALVAREZ



con el artículo 1077, la víctima en ejercicio de la acción directa podrá en un solo proceso demostrar la responsabilidad del asegurado y demandar la indemnización del asegurador.

## PRUEBAS Y ANEXOS

- PODER LEGALMENTE CONSTITUIDO
- COPIA TARJETA PROFESIONAL ABOGADO
- COPIA CEDULA CIUDADANIA DARIO MORALES BENAVIDEZ
- OFICIO EMITIDO POR ALLIANZ SEGUROS, S.A.
- ORDEN DE TRABAJO TALLER MAYORAUTOS BARRANCABERMEJA
- COPIA TARJETA DE PROPIEDAD
- COPIA CONTRATO DE SEGURO PÓLIZA N° 021728955 / 5953
- COPIA CUENTA DE COBRO PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE ASESORIA LEGAL

## NOTIFICACIONES

### CORREOS ELECTRÓNICOS:

[jfpallarestito@gmail.com](mailto:jfpallarestito@gmail.com)

[moralesdario942@gmail.com](mailto:moralesdario942@gmail.com)

**CEL:**316-410-2540 – 315-361-1475

---

### YOHAN FERNEL PALLARES ALVAREZ

C.C. 1.063.619.684

T.P. 328670

**CON COPIA A:** SUPER INTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)  
- SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES [notificacionesjudiciales@supersociedades.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@supersociedades.gov.co)



San Martin, Cesar.



316– 410-2540



Jfpallarestito@gmail.com



Yohan F. Pallares &lt;jfpallarestito@gmail.com&gt;

---

## Poder de Representacion para accion de proteccion al consumidor - Reclamacion Directa

1 mensaje

---

**Dario Morales** <moralesdario942@gmail.com>  
Para: Jfpallarestito@gmail.com

5 de mayo de 2023, 10:13

Señores

**SUPER INTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**[contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)**SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES**[notificacionesjudiciales@supersociedades.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@supersociedades.gov.co)**ALLIANZ**

Cra. 13A No. 29-24 11 001 -Bogotá, D.C., Colombia

[servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)

**REF: PODER DE REPRESENTACION PARA ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR - RECLAMACION DIRECTA**

**DARIO MORALES BENAVIDEZ**, mayor de edad, domiciliado en CL 65 Casa 866 Villavicencio, identificado con la cedula de ciudadanía numero 1.122.651.873; correo electrónico [moralesdario942@gmail.com](mailto:moralesdario942@gmail.com); confiero **PODER ESPECIAL, AMPLIO Y SUFICIENTE**, de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 de la ley 2213 de 2022; a **YOHAN FERNEL PALLARES ALVAREZ**, Abogado en ejercicio, portador de la Tarjeta Profesional número 328670 del Consejo Superior de la Judicatura, e identificado con cedula de ciudadanía número 1.063.619.684 de San Martin, Cesar; mayor de edad, domiciliada en San Martin, Cesar; con domicilio profesional en la calle 17 # 5-26 de San Martin, Cesar; celular 3164102540, correo electrónico [Jfpallarestito@gmail.com](mailto:Jfpallarestito@gmail.com); Para que en mi nombre y representación adelante las acciones pertinentes en el proceso de acción de protección al consumidor - reclamación directa.

Mi apoderado el Dr. **YOHAN FERNEL PALLARES ALVAREZ**, queda revestido de las facultades de que trata el artículo 77 del Código General del Proceso, especialmente las de recibir, desistir, transigir, conciliar, sustituir, revocar, reasumir y, en general, cualquier actuación que corresponda a la defensa de los intereses de la parte que representa.

Sírvase, reconocer la personería al apoderado, para actuar conforme a los términos de este mandato.

Atentamente,

---

**DARIO MORALES BENAVIDEZ**  
**C.C. No. 1.122.651.873**

---



**Poder de Representacion Otorgado Abogado Johan F Pallares.pdf**  
385K

**REPUBLICA DE COLOMBIA**  
**IDENTIFICACION PERSONAL**  
**CEDULA DE CIUDADANIA**

NUMERO **1.122.651.873**  
**MORALES BENAVIDEZ**

APELLIDOS  
**DARIO**

NOMBRES

  
 FIRMA




FECHA DE NACIMIENTO **05-MAY-1995**  
**VISTA HERMOSA**  
**(META)**  
 LUGAR DE NACIMIENTO

**1.71**  
 ESTATURA

**A+**  
 G. S. RH

**M**  
 SEXO

**06-MAY-2013 RESTREPO**  
 FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION *Carlos Ariel Sanchez Torres*

INDICE DERECHO

REGISTRADOR NACIONAL  
 CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



P-5205000-00486595-M-1122651873-20131004      0035293384A 2      39796597



**ABOGADO**  
**YOHAN F. PALLARES ALVAREZ**



04 de mayo del 2023

DARIO MORALES BENAVIDEZ IDENTIFICADO CON CEDULA DE  
CIUDADANÍA NO 1.122.651.873

DEBE A:

YOHAN FERNEL PALLARES ALVAREZ  
C.C. 1.063.619.684 DE SAN MARTÍN, CESAR

LA SUMA DE: .....(\$2.000.000)

POR CONCEPTO DE: pago Por Concepto De Prestación De Servicio de  
asesoría legal

SON: DOS MILLONES CIENTO TREINTA Y DOS MIL PESOS MCTE.

**YOHAN FERNEL PALLARES ALVAREZ**  
C.C. 1.063.619.684  
T.P. 328670

ALLIANZ

Cra. 13A No. 29-24 11 001 -Bogotá, D.C., Colombia  
www.allianz.co

MORALES BENAVIDEZ, DARIO  
CL CL 65 CASA 866 VILLAVIENCIO TRANS 112 68  
0-BUCARAMANGA  
EMAIL moralesdario942@gmail.com

Asegurado: MORALES BENAVIDEZ, DARIO  
Póliza: 021728955/05953  
Siniestro: 124805622  
Matrícula: LPP156

16 de Marzo de 2023

Hola,

Lamentamos lo ocurrido. Hemos recibido la información de lo sucedido por lo que te comunicamos que hemos radicado tu siniestro con el número 124805622. Para dar inicio al proceso de reparación debes llevar tu vehículo al taller MAYORAUTOS BARRANCABERMEJA - TALLER ubicado en la KM 1 Vía B/manga sector el Reten, TEL6108833-fax 6108349 de la ciudad de barrancabermeja, de lunes a viernes de 08:00 am a 5:00 pm o los sábados de 08:00 am a 12:00 m.

Es importante mencionar que la formalización de la reclamación no implica nuestra aceptación del compromiso de pago, y si del análisis del reclamo surgen dudas o requerimos alguna información adicional, nos estaremos comunicando contigo, en un periodo aproximado de dos días hábiles.

Ten presente que una vez autorizada la reparación de tu vehículo, los tiempos de la reparación dependerán de la disponibilidad de los repuestos por parte del representante de la marca.

Recuerda que si tú no eres responsable del accidente, puedes solicitarnos la desafectación de tu póliza remitiéndonos al correo electrónico [perdidas.parciales@allianz.co](mailto:perdidas.parciales@allianz.co), el informe policial del accidente de tránsito (croquis) o la carta de invitación a reclamar entregada en el sitio del accidente, en la que se evidencie que tú o el conductor de tu vehículo, no fueron los responsables en la ocurrencia del evento.

Para los accidentes ocurridos en el departamento de Antioquia, te agradecemos remitirnos también el fallo contravencional de tránsito.

Por favor ten en cuenta que los documentos que nos envíes no pueden superar un tamaño de 4MB, que debes identificar el correo electrónico con el asunto S-124805622 Solicitud de desafectación y relacionar en el cuerpo del mensaje tus datos de contacto (nombre, dirección, teléfono y correo electrónico) porque de lo contrario, no recibiremos la información y no podremos continuar con el análisis de tu solicitud.

Si deseas conocer la forma en cómo atenderemos tu reclamo, te invitamos a hacer clic en el siguiente link: [https://youtu.be/McOGDcd\\_BwU](https://youtu.be/McOGDcd_BwU).

Si tienes alguna inquietud adicional, no dudes en comunicarte con nosotros de forma gratuita a nuestras líneas de atención al cliente:

Desde un celular: # 265  
Bogotá: (601) 594 11 33  
Nacional: 018000 51 35 00

Visítanos: [www.allianz.co](http://www.allianz.co).

**Allianz Seguros S.A.**



**Representante Legal**

**Automóviles**

Condiciones del  
Contrato de Seguro

Póliza N°  
**021728955 / 5953**

Allianz

**Autos Clonico**

Livianos Particulares

[www.allianz.co](http://www.allianz.co)

07 de Octubre de 2022

Tomador de la Póliza

**MORALES BENAVIDEZ, DARIO**

Estas son las condiciones de su Contrato de Seguro. Es muy importante que las lea atentamente y verifique que sus expectativas de seguro están plenamente cubiertas. Para nosotros, es un placer poder asesorarle y dar cobertura a todas sus necesidades de previsión y aseguramiento.

Atentamente

MAYOR DE SEGUROS LTDA

Allianz Seguros S.A.



**Allianz**



<b>PRELIMINAR.....</b>	<b>4</b>
<b>CONDICIONES PARTICULARES.....</b>	<b>5</b>
Información general.....	5
<b>CONDICIONES GENERALES.....</b>	<b>9</b>
Capítulo 1. Coberturas de daños a terceros.....	9
Capítulo 2. Coberturas al vehículo y su propietario.....	12
Capítulo 3. Exclusiones para todas las coberturas.....	22
Capítulo 4. Información adicional a las coberturas.....	24
Capítulo 5. Elementos claves del seguro.....	28

El contrato de seguro está integrado por la carátula de la póliza, las condiciones generales y particulares de la misma, la solicitud de seguro firmada por el asegurado, los formularios de asegurabilidad y los anexos que se emitan para adicionar, modificar, suspender, renovar o revocar la póliza.

**DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 1068 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, LA MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA DE LA PÓLIZA O DE LOS CERTIFICADOS O ANEXOS QUE SE EXPIDAN CON FUNDAMENTO EN ELLA, PRODUCIRÁ LA TERMINACIÓN AUTOMÁTICA DEL CONTRATO Y DARÁ DERECHO A LA COMPAÑÍA PARA EXIGIR EL PAGO DE LA PRIMA DEVENGADA Y DE LOS GASTOS CAUSADOS CON OCASIÓN DE LA EXPEDICIÓN DEL CONTRATO.**

La Compañía no otorgará cobertura ni será responsable de pagar ningún siniestro u otorgar ningún beneficio en la medida en que (i) el otorgamiento de la cobertura, (ii) el pago de la reclamación o (iii) el otorgamiento de tal beneficio expongan a La Compañía a cualquier sanción, prohibición o restricción contemplada en las resoluciones, leyes, directivas, reglamentos, decisiones o cualquier norma de las Naciones Unidas, la Unión Europea, el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, los Estados Unidos de América o cualquier otra ley nacional o regulación aplicable.

La Compañía en cumplimiento de su deber precontractual ha puesto a consideración del Tomador del presente seguro las condiciones generales del mismo de manera anticipada, las cuales se le ha informado se encuentran incorporadas y a su disposición en la página [www.allianz.co](http://www.allianz.co) y le ha explicado directamente y/o a través del intermediario respectivo, el contenido de la cobertura (riesgos que el asegurador cubre), de las exclusiones (circunstancias en las cuales el asegurador no brinda cobertura) y de las garantías (promesa en virtud de la cual el asegurado se obliga a hacer o no determinada cosa, o a cumplir determinada exigencia, o mediante la cual afirma o niega la existencia de determinada situación de hecho) allí contenidas, así como sobre su existencia, efectos y alcance. En todo caso de persistir cualquier inquietud el Tomador podrá comunicarse a nuestras líneas de atención indicadas en este mismo condicionado.

## CONDICIONES PARTICULARES

### Información general

---

#### Datos Generales

**Tomador del Seguro:** MORALES BENAVIDEZ, DARIO CC: 1122651873  
CL 65 CASA 866 VILLAVIENCIO TRANS 112 N° 20-1 SAN LORENZO  
BUCARAMANGA  
Teléfono: 3153611475  
Email: moralesdario942@gmail.com

---

**Beneficiario/s:** NIT:8909039388  
BANCOLOMBIA SA

---

**Póliza y duración:** Póliza n°: 021728955 / 5953  
Duración: Desde las 00:00 horas del 07/10/2022 hasta las 24:00 horas del 06/10/2023.  
A partir de la fecha de efecto de este suplemento las condiciones de la póliza de seguro quedan sustituidas íntegramente por las presentes condiciones  
Moneda: PESO COLOMBIANO.

---

**Intermediario:** MAYOR DE SEGUROS LTDA  
Clave: 1704613  
AV LA ROSITA N° 26 - 48  
BUCARAMANGA  
NIT: 9008151169  
Teléfonos: 6356598 3182851559  
E-mail: mayra.torres@mayorautos.com

---

#### Datos del Asegurado

**Asegurado Principal:** MORALES BENAVIDEZ, DARIO  
 CL 65 CASA 866 VILLAVIENCIO  
 TRANS 112 N° 20-1 SAN LORENZO  
 BUCARAMANGA  
 CC:1122651873  
 Teléfono:3153611475  
**Fecha de Nacimiento:**05051995

**Segundo Asegurado:** MORALES BENAVIDEZ, DARIO **CC:** 1122651873

### Antecedentes

**Antigüedad Compañía Anterior:** 01 **Años sin siniestro:** 00

### Datos del Vehículo

<b>Placa:</b>	LPP156	<b>Código Fasecolda:</b>	5601193
<b>Marca:</b>	MAZDA	<b>Uso:</b>	Liviano Particulares
<b>Clase:</b>	AUTOMOVIL	<b>Zona Circulación:</b>	BARRANCABERMEJA
<b>Tipo:</b>	2 2 FL	<b>Valor Asegurado:</b>	86.850.000,00
<b>Modelo:</b>	2023	<b>Versión:</b>	GRAND TOURING LX TP 1500CC 6AB TC CR
<b>Motor:</b>	P540627218	<b>Accesorios:</b>	0,00
<b>Serie:</b>	3MDDJ2HAAPM405442	<b>Blindaje:</b>	0,00
<b>Chasis:</b>	3MDDJ2HAAPM405442	<b>Sistema a Gas:</b>	0,00

### Coberturas

Amparos	Valor Asegurado	Deducible
Responsabilidad Civil Extracontractual	4.000.000.000,00	0,00
Asistencia Jurídica en Proceso Penal y Civil	50.000.000,00	0,00
Daños de Mayor Cuantía	86.850.000,00	0,00
Daños de Menor Cuantía	86.850.000,00	1.200.000,00
Hurto de Mayor Cuantía	86.850.000,00	0,00
Hurto de Menor Cuantía	86.850.000,00	1.200.000,00
Tembor, Terremoto, Erupción Volcánica	86.850.000,00	1.000.000,00

Amparos	Valor Asegurado	Deducible
Asistencia	Incluida	0,00
Vehículo de Reemplazo	Incluida	0,00
Gastos de Movilización para Mayor cuantía	1.200.000,00	0,00
Accidentes Personales	50.000.000,00	0,00
Amparo Patrimonial	Incluida	

### Especificaciones Adicionales

#### Intermediarios:

Código	Nombre Intermediario	% de Participación
1704613	MAYOR DE SEGUROS LTDA	100,00

### Renovación Automática Para Vehículos con Financiación

La presente póliza o certificado se renovará automáticamente el día de su vencimiento, hasta la cancelación total del crédito y no podrá ser revocada por el asegurado sin previa autorización del beneficiario o entidad financiera.

En caso de revocación, no renovación o de alguna modificación por parte de la aseguradora, se dará aviso a la entidad financiera con no menos de treinta (30) días calendario de anticipación garantizando la cobertura durante dicho periodo.

En caso de siniestro que afecte el amparo de Daños o Hurto de mayor cuantía, se girará al beneficiario oneroso hasta el saldo insoluto de la deuda, sin exceder en ningún caso el valor de la indemnización correspondiente y, los excesos, si los hubiere, serán del asegurado.

### Liquidación de Primas

Nº de recibo: 908824520

Período: de 07/10/2022 a 06/10/2023

Periodicidad del pago: ANUAL

PRIMA	2.845.680,00
IVA	540.680,00
<b>IMPORTE TOTAL</b>	<b>3.386.360,00</b>

## Servicios para el Asegurado

Para realizar de manera rápida consultas, peticiones de aclaración, declaración de siniestros, solicitudes de intervención, corrección de errores o subsanación de retrasos, el asegurado podrá dirigirse a:

### En cualquier caso

**El Asesor MAYOR DE SEGUROS LTDA**

**Telefono/s:** 6356598 3182851559

También a través de su e-mail: [mayra.torres@mayorautos.com](mailto:mayra.torres@mayorautos.com)

**Sucursal:** BUCARAMANGA

### Urgencias y Asistencia

**Desde su celular al #265**

**En Bogotá .....(57)601 5941133**

**Línea de atención al cliente a nivel nacional.....018000513500**

**[www.allianz.co](http://www.allianz.co)**

Si tiene inquietudes, sugerencias o desea presentar una queja, visite [www.allianz.co](http://www.allianz.co), enlace Atención al cliente.

VIGILADO  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

Se hace constar expresamente que sin el pago del recibo de prima carecerá de validez la cobertura del seguro



**Representante Legal  
Allianz Seguros S.A.**

Recibida mi copia y aceptado el contrato en todos sus términos y condiciones,  
El Tomador

MORALES BENAVIDEZ, DARIO

MAYOR DE SEGUROS  
LTDA

Aceptamos el contrato en todos sus términos y condiciones,  
Allianz Seguros S.A.

## CONDICIONES GENERALES

Allianz Seguros S.A., (en adelante "Allianz") ha diseñado este documento para que Usted como Asegurado de la póliza conozca todas las exclusiones, condiciones y coberturas que estarán sujetas al producto contratado.

### Capítulo 1. Coberturas de daños a terceros

#### 1.1 Responsabilidad Civil Extracontractual

##### 1.1.1 ¿Qué cubre?

Los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales causados a terceras personas cuando:

- a. Usted (o alguien autorizado por Usted) conduzca el vehículo asegurado.
- b. El vehículo se desplace por sus propios medios.
- c. Usted es persona natural y estando autorizado por el propietario, conduzca otro vehículo de las mismas características y servicio del vehículo asegurado.
- d. El vehículo asegurado sufra un incendio.

Allianz pagará a las víctimas en exceso de los valores asegurados por el SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito) y los pagos hechos por el Sistema de Seguridad Social, Planes Voluntarios de Salud o cualquier póliza contratada por la víctima para el reconocimiento de sus perjuicios personales.

El valor asegurado que aparece en la carátula de la póliza, es el límite total que Allianz indemnizará por cada siniestro. Este límite se restablece automáticamente para cada evento que ocurra dentro de la vigencia.

##### 1.1.2 ¿Qué no cubre?

- a. **Lesiones, muerte o daños materiales causados al esposo (a), compañero(a) permanente, padres, hijos, hermanos, primos y tíos e inclusive el primer grado civil, de usted o del conductor autorizado.**
- b. **Lesiones, muerte o daños materiales causados a personas mientras hacen mantenimientos, reparaciones o prestan un servicio al vehículo, incluidos los ayudantes.**
- c. **Lesiones, muerte o daños materiales que causen los bienes transportados a terceros, cuando el vehículo no estaba en movimiento.**
- d. **Lesiones, muerte o daños materiales, producidas por el derrame de los fluidos propios del vehículo o por carga transportada como hidrocarburos, sustancias peligrosas, tóxicas o similares, que puedan generar o desprender polvos, humos, gases ,líquidos, vapores o fibras**

**infecciosas, irritantes, inflamables, explosivos, corrosivos, asfixiantes, o de otra naturaleza peligrosa como radiaciones ionizantes o que causen contaminación ambiental, variaciones perjudiciales de aguas, atmósfera, suelos, subsuelos, entre otros.**

- e. Daños a los bienes transportados en el vehículo asegurado.**
- f. Daños a puentes, carreteras, caminos, viaductos, balanzas de pesar vehículos, señales de tránsito, semáforos, casetas de peajes, causados por vibraciones, peso, altura o anchura del vehículo.**
- g. Daños y perjuicios causados a un vehículo diferente al asegurado y su propietario, cuando es conducido por usted.**
- h. El pago de multas, sanciones, costo y emisión de cauciones judiciales, o daños ambientales.**
- i. Lesiones, muerte o daños materiales a terceros, por haber puesto en marcha el vehículo, después de ocurrido un accidente o varada, sin haberlo reparado.**

## **1.2 Asistencia Jurídica en Proceso Penal o Civil**

### **1.2.1 ¿Qué cubre?**

- a. Conforme a los límites indicados en ésta póliza, los honorarios del abogado para la defensa de usted o del conductor autorizado, cuando sea vinculado a un proceso penal, civil o administrativo en su contra, por un accidente de tránsito causado con el vehículo asegurado.
- b. Se brindará asistencia jurídica a usted y/o conductor autorizado, cuando sea requerido extrajudicialmente por un tercero, consecuencia de un accidente de tránsito en el que se haya visto involucrado el vehículo asegurado.
- c. Allianz asignará un abogado para la defensa de usted y/o el conductor autorizado. Si usted y/o el conductor autorizado designan un abogado de confianza, podrán solicitar el reembolso de los honorarios pagados a dicho abogado, hasta los límites pactados en la póliza y adjuntando los comprobantes de la actuación y la factura.
- d. Cuando usted es persona natural y estando autorizado por el propietario, conduzca otro vehículo de las mismas características y servicio del vehículo asegurado.

### **Esta cobertura tiene las siguientes condiciones:**

- a. Allianz prestará asistencia jurídica en el lugar del accidente, desplazando un abogado o vía telefónica. Este servicio es exclusivo y no hay opción de reembolso a menos que Allianz lo autorice.
- b. Este amparo es independiente de los demás y ningún pago, reembolso o prestación del servicio de asistencia jurídica, presencial o telefónica, puede ser interpretado como aceptación tácita de la responsabilidad de Allianz.
- c. La suma asegurada para cada actuación procesal contratada es independiente de las demás y comprende la primera y la segunda instancia, si ésta fuera procedente.
- d. Si el abogado es elegido por usted, el seguimiento y la evolución del proceso será responsabilidad exclusiva de usted y debe informar a Allianz las actuaciones procesales ejecutadas.
- e. Solamente se reconocerán los honorarios pagados a los abogados designados por usted, que actúen como sus apoderados y/o del conductor autorizado y

que no hayan sido nombrados de oficio. Allianz realizará un solo pago por cada una de las etapas independientemente del número de actuaciones que se deban realizar.

- f. Las siguientes son las etapas, definiciones y porcentajes de indemnización para el proceso penal, civil y administrativo. Los porcentajes a indemnizar hacen referencia al límite máximo de la cobertura y se calculan sobre el valor asegurado indicado para el amparo de Asistencia Jurídica descrito en la carátula de la póliza, esto sin importar que el reconocimiento y pago se efectuó o no por reembolso.

**\*El porcentaje de honorarios asignados para contestar las demandas no es acumulable al número de demandados por el número de contestaciones.**

Proceso Penal		
Etapas	Definición	% Máximo de Cobertura
Audiencia de Conciliación Procesal	Celebrada con anterioridad al inicio del proceso penal. Allianz únicamente pagará cuando sea cerrada por conciliación de todas las partes.	5%
Investigación	Esta comprenderá la defensa de usted o conductor autorizado, desde el momento mismo de la Querrela o la apertura del proceso penal de Oficio hasta el auto de acusación en contra de usted o conductor autorizado, o la terminación del proceso penal, previo al inicio de la etapa de juicio.	40%
Juicio	Comprenderá la defensa de usted o conductor autorizado, desde el momento posterior a la acusación y terminará con la sentencia en proceso penal, incluyendo la defensa en la segunda instancia.	35%
Incidente de Reparación	Dará inicio con la apertura del referido incidente y terminará con el auto que decida el mismo.	20%

Proceso Civil		
Etapas	Definición	% Máximo de Cobertura
Contestación de la Demanda	Comprende el pronunciamiento escrito de usted frente a las pretensiones del demandante, presentado ante el funcionario competente; se acreditará mediante copia del escrito con sello de radicación por parte del despacho judicial.	30%

Audiencias de Conciliación	Son las audiencias contempladas por el artículo 35 de la Ley 640 de 2001 y el artículo 101 del Código de Procedimiento Civil, y las normas que las modifiquen o deroguen.	30%
Alegatos de Conclusión	Escrito en virtud del cual las partes, una vez vencido el término probatorio, solicitan al juez que el proceso se resuelva de acuerdo con las conveniencias de la parte defendida o asesorada	15%
Sentencia y Apelación	Es la providencia en virtud de la cual el juez del conocimiento resuelve las diferencias de las partes, en primera instancia. Se acredita con copia de la respectiva providencia y constancia de su ejecutoria.	25%

## 1.2.2 ¿Qué no cubre?

- Todos los eventos no cubiertos en el amparo de Responsabilidad Civil Extracontractual.
- Si usted o el conductor autorizado han iniciado o realizan un requerimiento judicial o extrajudicial en contra de un tercero, con el fin de obtener el restablecimiento de un perjuicio.
- Los costos o la asistencia jurídica como consecuencia de la interposición del recurso extraordinario de casación y revisión.

## Capítulo 2. Coberturas al vehículo y su propietario

### 2.1 Daños de Mayor o Menor Cuantía

#### 2.1.1 ¿Qué cubre?

Allianz asumirá el costo total incluyendo el impuesto a las ventas, de las reparaciones del vehículo asegurado, sus accesorios y blindaje, consecuencia de un accidente o evento inesperado, daños mal intencionados de terceros o eventos de la naturaleza.

Cuando el costo total de la indemnización sea igual o superior al 75% del valor asegurado del vehículo al momento del siniestro, se declarará como Daños de Mayor Cuantía. Si es inferior al 75%, se determinará como Daños de Menor Cuantía. Este cálculo se realiza sin tener en cuenta el valor de los accesorios no originales y el blindaje. Sujeto a las siguientes condiciones:

**Esta cobertura tiene las siguientes condiciones:**

#### 2.1.2 Daños de Mayor Cuantía

- Transferir la propiedad del vehículo a favor de Allianz.
- Si en la póliza se encuentra designado un beneficiario oneroso, la indemnización será girada al beneficiario oneroso, para cubrir el saldo insoluto de la deuda.
- Allianz cobrará la totalidad de la prima y por tanto no habrá lugar a devolución de la misma, esto sin importar la fecha de ocurrencia del siniestro.

- d. Allianz descontará las primas de los recibos pendientes de pago para autorizar la indemnización.
- e. Allianz asumirá los gastos por honorarios del trámite ante tránsito necesarios para el traspaso y/o cancelación de matrícula del vehículo siniestrado.

### 2.1.3 Daños de Menor Cuantía

- a. Allianz elegirá un taller y asumirá el costo de las reparaciones, el reemplazo de las piezas, partes o accesorios del vehículo que no son reparables.
- b. Si el vehículo es reparado sin autorización de Allianz, se realizará una revisión de las reparaciones realizadas y se efectuará el pago basándose en las políticas y costos que para tal efecto maneje Allianz, sin hacerse responsable de posibles garantías sobre las reparaciones.
- c. Allianz no está obligada a pagar ni a efectuar reparaciones que representen mejoras al vehículo. Habrá cumplido sus obligaciones restableciendo, en lo posible, las mismas condiciones que poseía el vehículo antes del siniestro.
- d. Allianz tiene la facultad legal de elegir la forma en la que se efectúa el pago de la indemnización, esto es, mediante pago en dinero, o mediante la reparación o reconstrucción del vehículo asegurado o de sus partes.
- e. Allianz tiene la facultad de disponer libremente, a título de salvamento, de las partes, piezas o accesorios, averiados y que se encuentren cubiertos y de los cuales haya asumido la reposición ya sea por reembolso o por suministro directo.
- f. Usted está obligado a efectuar el pago del valor del deducible pactado para el amparo de Daños de Menor Cuantía, en el taller autorizado por Allianz para la reparación del vehículo.
- g. Allianz descontará las primas de los recibos pendientes de pago para autorizar la indemnización.
- h. Si alguna o algunas de las partes, piezas o accesorios necesarios para una reparación o reemplazo, no se encuentran en el comercio local de repuestos, Allianz pagará a usted el valor de las mismas según el último precio de lista, o, del almacén que más recientemente los haya tenido; sujeto a las condiciones generales de la póliza suscrita. En todos los casos, Allianz tiene la facultad legal de elegir la forma en la que se efectúa el pago de la indemnización: mediante pago en dinero, reposición, reparación o reconstrucción del vehículo asegurado o de sus partes.
- i. Allianz pagará la pérdida o daño de las llaves de encendido del vehículo, una vez por vigencia.

### 2.1.4 ¿Qué no cubre?

- a. **Daños o fallas del vehículo por: el uso, desgaste, falta de mantenimiento o lubricación, uso indebido o no recomendado por el fabricante, defectos de fabricación, eléctricos, electrónicos, hidráulicos o mecánicos no causados en un accidente de tránsito a menos que estos causen el incendio, vuelco o choque del vehículo asegurado.**
- b. **Daños causados en cualquier evento por mantener encendido el vehículo, haberlo puesto en marcha o haber continuado la marcha sin haber realizado las reparaciones previas necesarias para el funcionamiento normal del mismo.**
- c. **Daños causados por haber puesto en marcha el vehículo, después de ocurrido un accidente o varada, sin haberlo reparado.**

## 2.2 Hurto de Mayor o Menor Cuantía

### 2.2.1 ¿Qué cubre?

Allianz asumirá la desaparición permanente del vehículo completo o de sus partes y/o los daños causados al vehículo asegurado como consecuencia directa de cualquier clase o tentativa de hurto.

Cuando el valor de reposición de las partes hurtadas o dañadas sea igual o superior al 75% del valor asegurado del vehículo al momento del siniestro, se determinará como Hurto de Mayor Cuantía. Si es inferior al 75%, se determinará como Hurto de Menor Cuantía. Este cálculo se realiza sin tener en cuenta el valor de los accesorios no originales.

### Esta cobertura tiene las siguientes condiciones:

#### 2.2.2 Hurto de Mayor Cuantía

- a. Transferir la propiedad del vehículo a favor de Allianz.
- b. Si el vehículo asegurado es recuperado antes de hacer el traspaso a Allianz, será reparado y entregado nuevamente a usted.
- c. Si en la póliza se encuentra designado un beneficiario oneroso, la indemnización será girada al beneficiario oneroso, para cubrir el saldo insoluto de la deuda.
- d. Allianz cobrará la totalidad de la prima y por tanto no habrá lugar a devolución de la misma, esto sin importar la fecha de ocurrencia del siniestro.
- e. Allianz descontará las primas de los recibos pendientes de pago para autorizar la indemnización.
- f. Allianz asumirá los gastos por honorarios del trámite ante tránsito necesarios para el traspaso y/o cancelación de matrícula del vehículo siniestrado.

#### 2.2.3 Hurto de Menor Cuantía

- a. Allianz elegirá un taller y asumirá el costo de las reparaciones, el reemplazo de las piezas, partes o accesorios del vehículo que no son reparables.
- b. Si el vehículo es reparado sin autorización de Allianz, se realizará una revisión de las reparaciones realizadas y se efectuará el pago basándose en las políticas y costos que para tal efecto maneje Allianz, sin hacerse responsable de posibles garantías sobre las reparaciones.
- c. Allianz no está obligada a pagar ni a efectuar reparaciones que representen mejoras al vehículo. Habrá cumplido sus obligaciones restableciendo, en lo posible, las mismas condiciones que poseía el vehículo antes del siniestro.
- d. Allianz tiene la facultad legal de elegir la forma en la que se efectúa el pago de la indemnización, esto es, mediante pago en dinero, o mediante la reparación o reconstrucción del vehículo asegurado o de sus partes.
- e. Allianz tiene la facultad de disponer libremente, a título de salvamento, de las partes, piezas o accesorios, averiados y que se encuentren cubiertos y de los cuales haya asumido la reposición ya sea por reembolso o por suministro directo.
- f. Usted está obligado a efectuar el pago del valor del deducible pactado para el amparo de Hurto de Menor Cuantía, en el taller autorizado por Allianz para la reparación del vehículo.

- g. Allianz descontará las primas de los recibos pendientes de pago para autorizar la indemnización.
- h. Si alguna o algunas de las partes, piezas o accesorios necesarios para una reparación o reemplazo, no se encuentran en el comercio local de repuestos, Allianz pagará a usted el valor de las mismas según el último precio de lista, o, del almacén que más recientemente los haya tenido; sujeto a las condiciones generales de la póliza suscrita. En todos los casos, Allianz tiene la facultad legal de elegir la forma en la que se efectúa el pago de la indemnización: mediante pago en dinero, reposición, reparación o reconstrucción del vehículo asegurado o de sus partes.

## **2.3 Gastos de Grúa, Transporte y Protección del Vehículo Accidentado**

### **2.3.1 ¿Qué cubre?**

Cuando se afecte la cobertura de Daños de Mayor o Menor Cuantía, Allianz asumirá el transporte del vehículo asegurado en grúa hasta el taller de reparación, garaje o estacionamiento más cercano al lugar del evento, hasta por la suma de \$900.000 pesos. Si en el accidente de tránsito se determina la inmovilización del vehículo y es llevado a los patios o parqueaderos de la secretaría de tránsito, Allianz pagará el estacionamiento por un periodo máximo de 10 días y por un valor diario máximo de \$36.000 pesos.

## **2.4 Gastos de Movilización para el Asegurado**

### **2.4.1 ¿Qué cubre?**

Si Allianz reconoce la indemnización de una Pérdida de Mayor Cuantía, sus gastos de movilización estarán cubiertos desde el día siguiente de haber aportado la totalidad de los documentos solicitados por Allianz para la reclamación.

La suma asegurada es la definida en la póliza y el límite diario máximo es de \$100.000 pesos, hasta un máximo de 30 días calendario.

## **2.5 Vehículo de Reemplazo**

### **2.5.1 ¿Qué cubre?**

Si Allianz reconoce la indemnización de una Pérdida de Mayor o Menor Cuantía y el vehículo queda inmovilizado, se le otorgará un vehículo de reemplazo así:

- a. Por máximo 15 días para Daños o Hurto de Menor Cuantía, una vez el vehículo ingresa al taller para la reparación.
- b. Por máximo 20 días para Daños o Hurto de Mayor cuantía, desde el día siguiente de haber aportado la totalidad de los documentos solicitados por Allianz para la reclamación.

Este beneficio funciona en las siguientes ciudades:

Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Neiva, Pasto, Pereira y Villavicencio.

Bajo esta cobertura no se entregan vehículos especiales ni blindados y se hará bajo las condiciones y disponibilidad del arrendador. La marca, línea y modelo del vehículo será definido libremente por Allianz.

## 2.6 Accidentes Personales

### 2.6.1 ¿Qué cubre?

Cuando usted o el conductor autorizado sufran un accidente de tránsito imprevisto y como consecuencia del mismo, dentro de los 180 días siguientes, se produzca la muerte, desmembración o invalidación, Allianz reconocerá el pago de la indemnización por el presente amparo conforme a las siguientes condiciones y en los siguientes porcentajes sujetos al valor asegurado:

% Máximo de Cobertura	Resultado
100%	<ul style="list-style-type: none"><li>- Muerte.</li><li>- Pérdida de los dos brazos o manos, o de las dos piernas o pies.</li><li>- Pérdida de una mano y de un pie.</li><li>- Pérdida de una mano o un pie junto con la pérdida irrecuperable de la visión por un ojo.</li><li>- Parálisis total irrecuperable que le impida trabajar</li><li>- Pérdida total irrecuperable de la visión de los dos ojos.</li><li>- Pérdida total irrecuperable del habla.</li><li>- Pérdida total irrecuperable de la audición por los dos oídos.</li></ul>
60%	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pérdida de un brazo o mano, o de una pierna o pie.</li></ul>
50%	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pérdida total irrecuperable de la visión de un ojo.</li></ul>

#### Allianz también indemnizará cuando:

- a. Usted maneje un vehículo de iguales características al asegurado en esta póliza o esté como ocupante de un medio de transporte automotor terrestre.
- b. Usted es persona natural y conduzca otro vehículo de las mismas características y servicio del vehículo asegurado con esta póliza.
- c. El asegurado de la póliza es una persona jurídica, ya que se extiende la cobertura al conductor autorizado.
- d. Este amparo se extingue cuando usted y/o el conductor autorizado reciban cualquier indemnización de este amparo, de forma que no hay restitución de valor asegurado.

## 2.7 Accesorios y Blindaje

Son equipos instalados al vehículo en adición a los originales de fábrica, estos no hacen parte del debido funcionamiento del vehículo. Serán tenidos en cuenta en el momento de la indemnización si están incluidos en la póliza y bajo las siguientes condiciones:

### 2.7.1 Accesorios:

- a. Que hayan sido inspeccionados.
- b. Que estén instalados en el vehículo asegurado.

### 2.7.2 Blindaje:

- a. Que haya sido inspeccionado.

- b. No debe superar 5 años de antigüedad, contados a partir de la fecha de instalación.

## **2.8 Temblor, Terremoto o Erupción Volcánica**

### **2.8.1 ¿Qué cubre?**

Se cubren los daños y pérdidas al vehículo asegurado causados por temblor, terremoto, erupción volcánica, huracán, tifón, ciclón, tsunami, maremoto, y granizada.

## **2.10 Amparo Patrimonial**

### **2.10.1 ¿Qué cubre?**

Este amparo cubre los daños sufridos por el vehículo asegurado y los perjuicios causados por Responsabilidad Civil Extracontractual y cubiertos por esta póliza, hasta los límites previstos en la carátula, provenientes de un accidente de tránsito ocasionado por el vehículo asegurado en esta póliza, cuando usted o el conductor autorizado desatienda las señales de tránsito o cuando el conductor se encuentre bajo el efecto de bebidas embriagantes, drogas tóxicas, heroínas o alucinógenos.

### **2.11 Asistencias**

Allianz Seguros S.A., cubre a través de su red de proveedores y dentro de la vigencia del seguro, siempre y cuando tenga contratados y señalados los siguientes amparos en la carátula de la póliza, los conceptos definidos en el cuadro de amparos, con los términos, condiciones y limitaciones previstas en este documento:

Allianz, ha definido los siguientes servicios para usted, sus beneficiarios (cónyuge, conductor autorizado, los ocupantes del vehículo y los terceros afectados en el accidente de tránsito) y su vehículo, que estarán disponibles en todo momento (24/7), en caso de que ocurran eventos inesperados y se puedan solucionar de manera ágil y sencilla. Se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:

- a. Utilizar estos servicios no genera la pérdida de la bonificación ganada por usted.
- b. Allianz cubrirá máximo hasta límite de cobertura de cada asistencia, en número de servicios y sumas de dinero que se establezcan en la presente póliza.
- c. Serán reembolsados a usted hasta el límite de cobertura, únicamente los pagos que haya realizado a terceros para la prestación de un servicio, cuando se compruebe que fue imposible comunicarse con Allianz para solicitar el servicio, o cuando Allianz lo autorice previamente. En cualquier caso, será necesario presentar las facturas originales y el pago se realizará solo a usted y/o beneficiarios incluidos en la póliza.
- d. Aplica solo para los servicios mencionados a continuación:

#### **2.11.1 Emergencias en Carretera**

##### **2.11.1.1 ¿Qué cubre?**

a. Emergencias en Carretera

Servicio	En que consiste	No. Servicios por vigencia	Limites
Conductor de Viaje	En caso de imposibilidad de usted o alguno de los acompañantes para conducir el vehículo asegurado por un accidente, muerte o enfermedad inesperada, Allianz, enviara un conductor para trasladar el vehículo con sus ocupantes, hasta la ciudad domicilio del asegurado mencionada en la carátula de la póliza siempre y cuando se encuentre fuera de ella, o hasta la ciudad de destino programada en el viaje.	3 servicios	3 servicios por vigencia
Emergencias y Urgencias por Accidente de Tránsito	Cubre la asistencia médica ambulatoria en el sitio del accidente en Colombia donde exista carretera transitable, A los ocupantes del vehículo asegurado y los terceros afectados. Exclusivamente para accidentes de tránsito en los que esté involucrado el vehículo asegurado.	Ilimitado	Ilimitado
Traslado Médico	Trasladar en un medio terrestre o aéreo, a los ocupantes del vehículo asegurado, resultado de un accidente de tránsito, sujeto a:  a. El desplazamiento es únicamente dentro de Colombia, desde la ciudad origen hasta la ciudad más cercana, donde puedan atender las necesidades del paciente.  b. Es válida para el número de ocupantes estipulado en la tarjeta de propiedad del vehículo, como capacidad máxima de pasajeros.	limitado	Máximo el número de ocupantes estipulado en la tarjeta de propiedad del vehículo.

	<p>c. En cada caso, previa consulta con el médico tratante, el equipo médico decidirá cuándo es el momento más apropiado para el traslado y determinará las fechas y los medios más adecuados.</p> <p>d. El traslado aéreo aplicará sólo cuando las condiciones clínicas y el concepto médico lo determinen indispensable y bajo previa autorización de Allianz.</p>		
Estancia y Desplazamiento de los Ocupantes	<p>Por Inmovilización, Hurto Simple o Calificado del Vehículo Asegurado</p> <p>En caso de varada o accidente cuando la reparación del vehículo asegurado no pueda realizarse en menos de 48 horas. Por cualquier tipo de hurto (calificado o simple) del vehículo asegurado, Allianz, una vez cumplidos los trámites de denuncia ante las autoridades competentes, cubrirá uno de los siguientes gastos y condiciones:</p> <p>a. La estancia de los pasajeros en un hotel. Esta cobertura es válida únicamente para gastos de hospedaje.</p> <p>b. El desplazamiento de los ocupantes hasta su domicilio habitual o hasta el destino final del viaje.</p> <p>c. Las coberturas de hotel y desplazamiento serán válidas para máximo cinco ocupantes.</p> <p>d. Sólo aplica para eventos ocurridos fuera del perímetro de la ciudad de domicilio habitual del asegurado.</p>	limitado	<p>\$230.000 por ocupante, por noche y hasta dos noches de hospedaje.</p> <p>\$660.000 desplazamiento para todos los ocupantes.</p>

	e. Estas coberturas ofrecidas tienen validez a partir de la fecha de ocurrencia del siniestro o varada, y opera durante el recorrido en carretera a las ciudades de origen o destino final del viaje.		
--	---	--	--

b. Gastos de Casa Cárcel

Servicio	En que consiste	No. Servicios por vigencia	Limites
Gastos de Casa Cárcel	En un accidente de tránsito que presente lesionados o muertos, estando el conductor del vehículo asegurado en una de las causales determinadas por la ley para ser remitido a una casa-cárcel, Allianz S.A., pagará los gastos adicionales que se requieran para brindar mayor comodidad al conductor en una casa-cárcel autorizada por el INPEC por una sola vez en la vigencia de la póliza.	1 evento	Hasta \$ 850.000

2.11.1.2 ¿Qué no cubre?

No se cubre el tratamiento médico, farmacéutico, quirúrgico, hospitalario y ambulatorio por secuelas y/o complicaciones derivadas de:

- Autolesiones e intentos de suicidio.
- Enfermedades padecidas por los ocupantes del vehículo, incluidas las enfermedades mentales o alienación.
- La participación del beneficiario o asegurado en deportes, o en cualquier clase de carreras o exhibiciones, y accidentes producto de actividades no propias de la conducción.
- Las situaciones o enfermedades derivadas o descubiertas durante chequeos médicos y/o consultas previamente concertadas.
- Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías radiales u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractarios.
- Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable de parto, así como este último y los exámenes prenatales no dan derecho a los servicios de ambulancia.
- Cuando le sea negado al equipo médico el acceso a la historia clínica del beneficiario.

- h. Los servicios que comprometan la seguridad del prestador por tratarse de zonas de alto riesgo.
- i. Las situaciones que sean consecuencia directa o indirecta de la participación de usted en actos criminales.
- j. Las situaciones que sean consecuencia directa o indirecta de la participación del vehículo en deportes, competiciones o entrenamientos automovilísticos de cualquier índole, en exhibiciones, o en pruebas de seguridad o de resistencia.
- k. Los gastos o arreglos, que usted incurra por auto-asistencia en el momento del accidente o posterior a éste, con cualquier persona o autoridad, sin previa autorización de Allianz.
- l. La carga transportada, los pasajeros en caso de servicio público y los elementos, equipos u objetos personales que sean dejados al interior del vehículo durante el traslado de grúa.
- m. Los servicios que comprometan la seguridad del prestador por tratarse de zonas de alto riesgo.
- n. Las situaciones causadas directa o indirectamente por irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, o de la radioactividad de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.

#### **2.11.6 Como Solicitar las Asistencias**

Allianz tiene a su disposición líneas de contacto durante los 7 días de la semana las 24 horas en las cuales podrá solicitar cualquiera de los servicios incluidos en la póliza:

**Desde su celular: #COL (#265)**

**Desde Bogotá: (57)601 5941133**

**Línea Gratuita Nacional (no opera en Bogotá): 01800 05 13 500**

### Capítulo 3. Exclusiones para todas las coberturas

- p. Cuando exista dolo en la ocurrencia del siniestro por parte del conductor autorizado, tomador, usted o el beneficiario.
- q. Cuando exista mala fe de usted y/o del beneficiario y presenten documentos falsos en la reclamación o comprobación del derecho al pago del siniestro.
- r. Cuando se presenten pérdidas, daños o perjuicios causados directa o indirectamente por guerra civil o internacional, o por fuerzas extranjeras, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas.
- s. Cuando se presenten pérdidas, daños o perjuicios causados directa o indirectamente, en su origen o extensión, por irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, o de la radioactividad de cualquier tipo de accidente causado por combustiones nucleares.
- t. Siniestros que cause o sufra el vehículo cuando este en movimiento pero no se movilice por sus propios medios, excepto cuando el vehículo sea remolcado o desplazado por grúa, cama baja, niñera o por cualquier otro medio de transporte de carga autorizado por el Ministerio de Transporte. Allianz conservará para tales efectos el derecho de subrogación contra las personas responsables, sin que usted, el propietario, beneficiario o terceros puedan oponerse a tal derecho.
- u. Daños que no hayan sido causados en el siniestro reclamado, ni en la fecha de ocurrencia de éste y que de acuerdo con el análisis pericial de Allianz no tengan relación ni concordancia con la mecánica de la colisión que motiva la reclamación.
- v. Cuando el vehículo asegurado cuente con blindaje y en el momento de la ocurrencia del evento no cuente con los permisos requeridos por la Superintendencia de Vigilancia o la entidad correspondiente, para la instalación y/o funcionamiento de dicho blindaje.
- w. Cuando el vehículo asegurado cuente con blindaje y éste no haya sido asegurado dentro de la póliza.
- x. Daños o perjuicios ocasionados por actos terroristas, movimientos subversivos, grupos al margen de la ley, huelgas, amotinamiento, asonadas o conmociones civiles. Se aclara que se amparan dichas pérdidas o daños solamente si dichos eventos están excluidos expresamente en las pólizas tomadas por el estado, siempre y cuando los mismos no estén excluidos en el presente clausulado.
- y. Cuando usted o el conductor autorizado, sin autorización expresa y escrita de Allianz, reconozca su propia responsabilidad, incurra en gasto alguno, realice pagos o celebre arreglos, liquidaciones, transacciones o conciliaciones con respecto a cualquiera de las acciones que puedan originar la obligación de indemnizar a cargo de Allianz de acuerdo con el amparo otorgado. La prohibición de efectuar pagos no se aplicará cuando usted sea condenado por la autoridad competente a indemnizar a la víctima mediante decisión ejecutoriada. El reconocimiento de responsabilidad sólo podrá darse en la declaración del asegurado a Allianz sobre los hechos constitutivos del siniestro o accidente.
- z. Cuando usted o el conductor nunca ha tenido licencia de conducción, o teniéndola se encuentre suspendida o cancelada de acuerdo con las normas vigentes, o sea falsa al momento de la ocurrencia del siniestro, o

no sea apta para conducir vehículos de la clase y condiciones estipuladas en la presente póliza, de acuerdo a la categoría establecida en la licencia por el Ministerio de Transporte.

- aa. Todos los perjuicios derivados por los daños ocurridos en los elementos de identificación del vehículo (daños que representen regrabaciones de chasis o motor como consecuencia de un siniestro) y los perjuicios económicos de pérdida de valor comercial por la ocurrencia de un siniestro .
- ab. Los daños que sufra el vehículo asegurado, por no hacer caso, o por desatención en los testigos o señales de alerta del mismo, así el conductor manifieste el desconocimiento de su significado.
- ac. Los daños causados al vehículo consecuencia del cargue y descargue de mercancías o sustancias.
- ad. Los perjuicios y el detrimento en el valor del vehículo asegurado consecuencia de procesos de reparación, ocurrencia de siniestros, desgaste natural o hurto sobre el mismo, cuando el tomador, usted o el beneficiario se nieguen a la aceptación o a recibir el vehículo reparado, cuando la reparación cumpla con los estándares establecidos por los representantes de la marca y/o Cesvi Colombia.

## Capítulo 4. Información adicional a las coberturas

### 4.1 Valor Asegurado

Es el límite máximo definido en la póliza para cada cobertura y que Allianz asumirá en caso de siniestro.

Para los siguientes amparos se tendrá en cuenta lo siguiente:

#### 4.1.1 Asistencia Jurídica en Proceso Penal o Civil

- a. Las sumas aseguradas se entienden aplicables por cada accidente de tránsito que de origen a uno o varios procesos penales.
- b. La suma asegurada para cada actuación procesal contratada es independiente de las demás y comprende la primera y la segunda instancia, si ésta fuera procedente.
- c. La sumatoria en pagos por honorarios en las diferentes actuaciones del proceso penal o proceso civil en ningún caso puede superar el límite del valor asegurado descrito en la póliza en el amparo de Asistencia Jurídica en Proceso Penal y Civil.
- d. El valor de los honorarios será definido por Allianz, con previa consideración del proceso y el delito materia de este, sin exceder el límite asegurado.

#### 4.1.2 Daños o Hurto de Mayor o Menor Cuantía

- a. El valor asegurado para este amparo será el menor entre el definido en la Guía de Valores Fasecolda al momento de la ocurrencia del siniestro y el valor asegurado en la carátula, más el valor de los accesorios originales o no del vehículo y el blindaje, siempre y cuando se encuentren asegurados y registrados en la póliza.
- b. Es responsabilidad de usted mantener el valor asegurado actualizado.
- c. Si el vehículo asegurado tiene matrícula extranjera, diplomática u otra análoga, el valor asegurado será el valor de adquisición del bien en pesos colombianos cuando ingresó a Colombia, sin contar pagos de impuestos o aranceles.
- d. Lo anterior no aplica para los vehículos de matrícula Venezolana los cuales se registrarán por la guía de valores INMA.

#### 4.1.3 Accesorios

- a. El valor asegurado de los accesorios será el definido en la carátula de la póliza, los cuales estarán sujetos a la factura o el definido en la inspección.
- b. Para el primer año el valor asegurado será el mismo de la factura. Si tiene más de un año, el valor asegurado será depreciado un 10% por cada año contado a partir de la fecha de instalación y sujeto a la factura.
- c. En la renovación el valor asegurado se depreciará un 10% por cada año contado a partir de la fecha de instalación.
- d. El valor total asegurado no debe superar el 40% del valor asegurado del vehículo.

### 4.2 Documentos para la Formalización del Contrato

Allianz elabora la póliza con los datos entregados por el tomador del seguro, para aplicar las condiciones y tarifas correspondientes al riesgo, por lo que la información suministrada debe ser real. El tomador del seguro debe leer y comprobar que su póliza es correcta o debe solicitar las correcciones necesarias para que lo sea.

El contrato está conformado por:

- a. Carátula.
- b. Clausulado con las condiciones generales y particulares.
- c. Formularios de asegurabilidad.
- d. Suplementos.

Los suplementos son todos los anexos de la póliza, que permitan modificarla, renovarla o cancelarla.

### **4.3 Vigencia del Contrato**

La vigencia del contrato de seguro será la definida en la carátula de la póliza.

### **4.4 Renovación del Contrato para vehículos con financiación**

- a. En caso que se designe un beneficiario oneroso Allianz renovará automáticamente la vigencia del contrato de seguro a partir de su vencimiento, por un periodo definido no mayor a 12 meses, hasta la cancelación total del crédito, de forma que el tomador no podrá revocar la póliza sin previa autorización del beneficiario oneroso.
- b. La revocación, no renovación o cualquier modificación que se efectúe por parte de la aseguradora, será avisada al beneficiario oneroso con no menos de treinta (30) días calendario de anticipación garantizando la cobertura durante dicho periodo.
- c. En caso de siniestro que afecte el amparo de pérdidas parciales de mayor cuantía, se girará al beneficiario oneroso hasta el saldo insoluto de la deuda.

### **4.5 Terminación del Contrato**

El contrato terminara por cualquiera de las siguientes causas:

- a. Cuando haya mora en el pago de la prima según el artículo 1068 del Código de Comercio.
- b. Por decisión del tomador de la póliza, mediante comunicación escrita dirigida a Allianz y recibida con anterioridad a la fecha efecto de la cancelación.
- c. Por decisión de Allianz, de conformidad con el artículo 1071 del Código de Comercio mediante comunicación escrita enviada al tomador de la póliza, con una anticipación no menor a diez (10) días hábiles y al beneficiario oneroso con no menos de treinta (30) días calendario de anticipación garantizando la cobertura durante dicho periodo.
- d. Por la desaparición del interés asegurable.
- e. Por las demás causas previstas en la ley.

### **4.6 Deducible**

Es la suma fijada en la carátula de la póliza, que tiene que pagar usted en el momento de la indemnización por cada amparo afectado y es independiente de si usted es o no

responsable en el siniestro. Si el valor de la indemnización es menor o igual al deducible, Allianz no indemnizará la Pérdida.

#### **4.7 Actos Terroristas**

Son eventos causados por personas o grupos que por diferentes razones, causan violencia y temor que como resultado dejan daños a cosas materiales y lesiones o muerte a personas.

#### **4.8 Coberturas Independientes**

Todas las coberturas y asistencias de esta póliza son independientes de las demás y ningún pago, prestación de un servicio o reembolso, puede ser interpretado como aceptación tácita de la responsabilidad de Allianz cuando se presenten reclamaciones en las demás coberturas y asistencias.

#### **4.9 Solicitudes y Notificaciones**

Todas las solicitudes y notificaciones relacionadas con cancelaciones o revocatorias, modificaciones o suplementos y reclamaciones, deben ser enviados por escrito.

#### **4.10 Siniestros e Indemnizaciones**

##### **4.10.1 Documentos sugeridos para la reclamación**

La compañía sugiere presentar los siguientes documentos, los cuales demuestran la propiedad o el interés asegurable y adicional los necesarios para demostrar la ocurrencia y cuantía.

- a. Tarjeta de propiedad.
- b. Informe de accidente de tránsito (si se efectuó) o carta de invitación a reclamar.
- c. Licencia de conducción de quien conducía el vehículo, al momento del siniestro.
- d. Copia de la denuncia penal (en caso de pérdidas por hurto).
- e. Copia del contrato del leasing (si el propietario es una entidad bancaria o "leasing").

##### **4.10.2 Obligaciones de Usted o del Beneficiario en Caso de Siniestro**

- a. Emplear todos los medios necesarios para evitar que el evento sea mayor.
- b. Presentar ante Allianz todos los soportes necesarios para comprobar la ocurrencia y la cuantía del siniestro.
- c. No negar o impedir el derecho de subrogación a Allianz.

#### **4.11 Ajuste de Primas**

Si se realiza una modificación de la póliza, Allianz hará la devolución o cobro adicional de la prima por el tiempo no corrido de vigencia.

#### **4.12 Salvamento**

Para los efectos de la indemnización, se considera salvamento aquellas partes o piezas del vehículo que quedan como resultado de un siniestro después de declarado el vehículo como Daños de Mayor Cuantía y aquellas partes o piezas que son recuperadas después de que se produzca Hurto de Mayor Cuantía.

Cuando usted sea indemnizado, el vehículo o sus partes salvadas o recuperadas serán de propiedad de Allianz. Usted participará proporcionalmente en la venta del salvamento neto, teniendo en cuenta el deducible y el infraseguro, cuando hubiere lugar a este último. Se entiende por salvamento neto el valor resultante de descontar de la venta del mismo, los gastos en los que incurra Allianz tales como, los necesarios para la recuperación, protección, mantenimiento, adaptación y comercialización de dicho salvamento.

## Capítulo 5. Elementos claves del seguro

### 5.1 Intervinientes en el Contrato de Seguro

- a. **Tomador:** es una de las partes del contrato de seguro, la cual suscribe la póliza y se obliga a pagar la prima.
- b. **Asegurado:** es usted y debe ser quien figura en la tarjeta de propiedad como propietario del vehículo, es decir quien tiene el interés asegurable.
- c. **Beneficiario:** es aquel que recibiría la indemnización en el caso de que ocurriera el siniestro.
- d. **Asegurador:** Allianz, Compañía de Seguros parte del contrato de seguro que garantiza la realización de las prestaciones previstas en caso de siniestro.
- e. **Conductor Autorizado:** Persona natural que es autorizada expresamente por el Asegurado, antes de la ocurrencia del siniestro, para conducir el vehículo asegurado.

### 5.2 Interés Asegurable

Es la relación económica entre el asegurado y el vehículo asegurado, amenazada en su integridad por uno o varios riesgos.

### 5.3 Prima

Es el precio del seguro cuyo pago es una obligación a cargo del Tomador.

### 5.4 Jurisdicción Territorial

El vehículo asegurado tendrá cobertura si está circulando dentro de los siguientes países: Colombia, Bolivia, Ecuador, Perú y Venezuela, y solo será necesario comunicar a Allianz, si la estadía del vehículo en los anteriores países, diferentes a Colombia, es mayor a treinta (30) días calendario. Si usted desea extender la cobertura a países diferentes a los mencionados, debe solicitar previa autorización a Allianz.

### 5.5 Domicilio Contractual – Notificaciones

Las comunicaciones de Allianz enviadas al tomador, asegurado o beneficiario, se realizarán a la dirección suministrada por el Tomador y registrada en la póliza. Es obligación del tomador mantener esta información actualizada.

### 5.6 Infraseguro y Supraseguro

- a. **Infraseguro:** Es cuando el valor asegurado registrado en la póliza es menor al valor real del vehículo.
- b. **Supraseguro:** Es cuando el valor asegurado registrado en la póliza excede al valor real del vehículo.

### 5.7 Preexistencia

Evento ocurrido antes de contratar el seguro, que afecte el estado del riesgo.

Si la preexistencia no ha sido reportada previamente a Allianz, se aplicará el artículo 1058 del Código de Comercio.

### **5.8 Vehículo de Similares Características**

Aquel vehículo cuya clase, uso, servicio, tipo de placa, número de ruedas y número de ejes sean iguales a los del vehículo asegurado.

### **5.9 Mercancías**

- a. Sustancias peligrosas: Son materiales perjudiciales que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueden generar o desprender polvos, humos, gases, líquidos, vapores, o fibras infecciosas, irritantes, inflamables, explosivos, corrosivos, asfixiantes, tóxicos o de otra naturaleza peligrosa, o radiaciones ionizantes en cantidades que puedan afectar la salud de las personas que entran en contacto con estas, o que causen daño material.
- b. Inflamable: Que se enciende con facilidad y desprende inmediatamente llamas.
- c. Explosivas: Que hace o puede hacer explosión.
- d. Sustancias ilegales: Aquellas que por reglamentación del Gobierno Nacional se encuentran prohibidas o está restringido su transporte, uso o comercialización.

### **5.10 Código de Comercio**

Las demás condiciones no previstas en las presentes condiciones generales se regirán por lo establecido en el Código de Comercio de Colombia, por las normas reglamentarias, por las normas que los modifiquen o adicionen, y por las demás normas aplicables al contrato de seguro.





Su intermediario de seguros en Allianz Seguros



MAYOR DE SEGUROS LTDA

NIT: 9008151169  
AV LA ROSITA N° 26 - 48  
BUCARAMANGA  
Tel. 6356598  
Móvil 3182851559  
E-mail: mayra.torres@mayorautos.com

## Allianz Seguros S.A.

[www.allianz.co](http://www.allianz.co)

Cra. 13a No.29-24

Bogotá - Colombia

Líneas de atención:

Celular #265

Bogotá 6015941133

Nacional 018000 513500

Nit. 860026182 - 5

**RESTRICCIÓN MOVILIDAD**      **BLINDAJE**      **POTENCIA HP**  
 \*\*\*\*\*      **109**

**DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN**      **VE**      **FECHA IMPORT.**      **PUERTAS**  
**352022000436323**      **I**      **16/09/2022**      **5**

**LIMITACIÓN A LA PROPIEDAD**

**PRENDA - BANCOLOMBIA S.A.**

**FECHA MATRICULA**      **FECHA EXP. LIC. TTD.**      **FECHA VENCIMIENTO**  
**25/10/2022**      **25/10/2022**      \*\*\*\*\*

**ORGANISMO DE TRÁNSITO**  
**DPTO ADTVO TTEYTO VILLA DEL ROSARIO**



Ser: **LT03005579124**


**REPÚBLICA DE COLOMBIA**


MINISTERIO DE TRANSPORTE

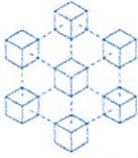
**LICENCIA DE TRÁNSITO No. 10027547102**

**LIBERTAD Y ORDEN**

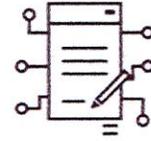
<b>PLACA</b> LPP156	<b>MARCA</b> MAZDA	<b>LÍNEA</b> 2 HATCHBACK	<b>MODELO</b> 2023
<b>CILINDRADA CC</b> 1.496	<b>COLOR</b> MACHINE GRAY	<b>SERVICIO</b> PARTICULAR	
<b>CLASE DE VEHÍCULO</b> AUTOMOVIL	<b>TIPO CARROCERÍA</b> HATCH BACK	<b>COMBUSTIBLE</b> GASOLINA	<b>CAPACIDAD Kg/PSI</b> 5
<b>NÚMERO DE MOTOR</b> P540627218	<b>REG</b> N	<b>VIN</b> 3MDDJ2HAAPM405442	
<b>NÚMERO DE SERIE</b> *****	<b>REG</b> N	<b>NÚMERO DE CHASIS</b> 3MDDJ2HAAPM405442	<b>REG</b> N

**PROPIETARIO: APELLIDO(S) Y NOMBRE(S)**  
**MORALES BENAVIDEZ DARJO**

**IDENTIFICACIÓN**  
**C.C. 1122651873**



**ABOGADO**  
**YOHAN F. PALLARES ALVAREZ**



Señores

**SUPER INTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

[contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)

**SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES**

[notificacionesjudiciales@supersociedades.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@supersociedades.gov.co)

**ALLIANZ**

Cra. 13A No. 29-24 11 001 -Bogotá, D.C., Colombia

[servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)

**REF: PODER DE REPRESENTACION PARA ACCION DE PROTECCION AL  
CONSUMIDOR - RECLAMACION DIRECTA**

**DARIO MORALES BENAVIDEZ**, mayor de edad, domiciliado en CL 65 Casa 866 Villavicencio, identificado con la cedula de ciudadanía numero 1.122.651.873; correo electrónico [moralesdario942@gmail.com](mailto:moralesdario942@gmail.com); confiero **PODER ESPECIAL, AMPLIO Y SUFICIENTE**, de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 de la ley 2213 de 2022; a **YOHAN FERNEL PALLARES ALVAREZ**, Abogado en ejercicio, portador de la Tarjeta Profesional número 328670 del Consejo Superior de la Judicatura, e identificado con cedula de ciudadanía número 1.063.619.684 de San Martin, Cesar; mayor de edad, domiciliada en San Martin, Cesar; con domicilio profesional en la calle 17 # 5-26 de San Martin, Cesar; celular 3164102540, correo electrónico [jfpallarestito@gmail.com](mailto:jfpallarestito@gmail.com); Para que en mi nombre y representación adelante las acciones pertinentes en el proceso de acción de protección al consumidor - reclamación directa.

Mi apoderado el Dr. **YOHAN FERNEL PALLARES ALVAREZ**, queda revestido de las facultades de que trata el artículo 77 del Código General del Proceso, especialmente las de recibir, desistir, transigir, conciliar, sustituir, revocar, reasumir y, en general, cualquier actuación que corresponda a la defensa de los intereses de la parte que representa.

Sírvase, reconocer la personería al apoderado, para actuar conforme a los términos de este mandato.

Atentamente,

**DARIO MORALES BENAVIDEZ**  
**C.C. No. 1.122.651.873**



Consejo Superior  
de la Judicatura

# REPUBLICA DE COLOMBIA

## RAMA JUDICIAL

### CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

### TARJETA PROFESIONAL DE ABOGADO



NOMBRES:  
**YOHAN FERNEL**

PRESIDENTE CONSEJO  
SUPERIOR DE LA JUDICATURA

APELLIDOS:  
**PALLARES ALVAREZ**

**MAX ALEJANDRO FLÓREZ RODRÍGUEZ**

UNIVERSIDAD  
**FRANCISCO DE PAULA S**

FECHA DE GRADO  
**05/04/2019**

CONSEJO SECCIONAL  
**BOGOTA**

CEDULA  
**1063619684**

FECHA DE EXPEDICIÓN  
**28/05/2019**

TARJETA N°  
**328670**



SEÑOR(A)

DARIO MORALES BENAVIDEZ

VEHÍCULO: MAZDA 2 HB F/L 1.5 AT GRAND TOURING LX

PLACA: LPP156

VIN: 3MDDJ2HAAPM405442

No. ORDEN DE TRABAJO: 591-325

Mayorautos

Cra. 26 # 40-11  
servicioalcliente@mayorautos.com  
300 789 2411  
Nit:804 004 553-6

ORDEN DE SERVICIO

ASESOR: ANA MARIA GOMEZ CALA

Teléfono de contacto: 3014614267

#### INFORMACIÓN INGRESO

Fecha de ingreso: 16/03/2023 4:41 PM

Fecha estimada de entrega: 21/04/2023 - 4:27 PM

Fecha de entrega:

Nombre aseguradora

#### INFORMACIÓN USUARIO

Nombres

Apellidos

DARIO

MORALES BENAVIDEZ

Tipo y No. documento

Teléfono

C 1122651873

3153611475

Celular

E-Mail usuario

3153611475

moralessdario942@gmail.com

¿Espera en sala?



¿Es el propietario?



Dirección

CL 65 CASA 866 VILLAVIENCIO

Canal de comunicación preferido

Llamada

#### INFORMACIÓN DEL VEHÍCULO

Modelo

Versión

Motor

MAZDA 2 HB F/L

25GHL2-2023

P540627218

Kilometraje

Año-Modelo

6437

2023

Fecha de venta

28/09/2022

Garantía

Campaña de servicio

SOAT

05/10/2023

Revisión tecnomecánica

#### CLIENTE MANIFIESTA

Vehículo ingreso en grua | Vehículo ingresa para revisión y reparación por parte de la aseguradora ALLIANZ

Motivo de ingreso:

COLISIÓN MEDIA (ASEGURADORA)

Otro motivo:

COLISIÓN MEDIA (ASEGURADORA)

Entrevista profesional



#### SOLICITUDES DEL CLIENTE

Item	Descripción	Cargo Cliente	Cantidad	Valor
1		<input checked="" type="radio"/> S <input type="radio"/> N		
2		<input checked="" type="radio"/> S <input type="radio"/> N		
3		<input checked="" type="radio"/> S <input type="radio"/> N		
4		<input checked="" type="radio"/> S <input type="radio"/> N		
5		<input checked="" type="radio"/> S <input type="radio"/> N		
6		<input checked="" type="radio"/> S <input type="radio"/> N		

TOTAL: \$0

\* El valor total incluye impuestos



SEÑOR(A)

DARIO MORALES BENAVIDEZ

VEHÍCULO: MAZDA 2 HB F/L 1.5 AT GRAND TOURING LX

PLACA: LPP156

VIN: 3MDDJ2HAAPM405442

No. ORDEN DE TRABAJO: 591-325

# Mayorautos

Cra. 26 # 40-11  
servicioalcliente@mayorautos.com  
300 789 2411  
Nit:804 004 553-6

ORDEN DE SERVICIO

ASESOR: ANA MARIA GOMEZ CALA  
Teléfono de contacto: 3014614267

## OBSERVACIONES

## INVENTARIO E INSPECCIÓN DEL VEHÍCULO

Aire acondicionado

Funciona

Interior: Testigos encendidos   Tarjeta SD   Tarjeta de propiedad

Baúl:  Llanta repuesto    Kit carretera    Extintor    Gato

Bajo capó:

Mandos internos: Funciona

Parte inferior del vehículo:

Objetos encontrados:

Llantas:

Accesorios:

Nivel combustible:



Observaciones/hallazgos

## AUTORIZACIONES ADICIONALES

Forma de pago: PAGO DE CONTADO

Factura a nombre de: DARIO

Cédula/NIT: 1122651873

Teléfono fijo o celular: 3153611475 -  
3153611475

E-Mail: moralesdario942@gmail.com

Dirección: CL 65 CASA 866 VILLAVIENCIO

Ciudad: VILLAVIENCIO

Desea el cliente (excepto las piezas de garantía y aseguradora) conservar los repuestos de cambio

Me hago responsable de la disposición final en normatividad ambiental de estos repuestos, insumos, accesorios, etc.

Reparaciones y/o imprevistos adicionales serán notificados y bajo previa autorización se realizarán.



SEÑOR(A)

DARIO MORALES BENAVIDEZ

VEHÍCULO: MAZDA 2 HB F/L 1.5 AT GRAND TOURING LX

PLACA: LPP156

VIN: 3MDDJ2HAAPM405442

No. ORDEN DE TRABAJO: 591-325

**Mayorautos**

Cra. 26 # 40-11  
servicioalcliente@mayorautos.com  
300 789 2411  
Nit:804 004 553-6

ORDEN DE SERVICIO

ASESOR: ANA MARIA GOMEZ CALA  
Teléfono de contacto: 3014614267

EXTERIOR DEL VEHÍCULO



● GOLPES

● RAYONES

● FALTA/ROTO

Observaciones/Hallazgos

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Observaciones



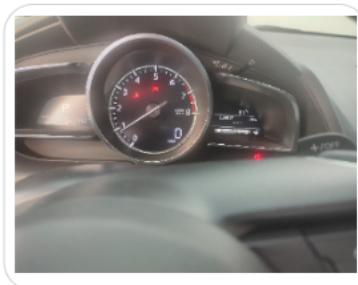
Observaciones



Observaciones



Observaciones



Observaciones



Observaciones



SEÑOR(A)

DARIO MORALES BENAVIDEZ

VEHÍCULO: MAZDA 2 HB F/L 1.5 AT GRAND TOURING LX

PLACA: LPP156

VIN: 3MDDJ2HAAPM405442

No. ORDEN DE TRABAJO: 591-325

**Mayorautos**

Cra. 26 # 40-11  
servicioalcliente@mayorautos.com  
300 789 2411  
Nit:804 004 553-6

ORDEN DE SERVICIO

ASESOR: ANA MARIA GOMEZ CALA

Teléfono de contacto: 3014614267

Protección de datos personales: MAYORAUTOS S.A.S, ostentará la calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales y por ende, es quien decidirá sobre el tratamiento que se le dé a sus datos personales. En cumplimiento de la ley general de protección de datos (1581 de 2012) y sus decretos reglamentarios, le informamos que los datos personales facilitados de manera voluntaria quedarán incorporados de forma confidencial en la base de datos de clientes. Así mismo, con la suscripción del presente documento presta su consentimiento libre y expreso para que MAYORAUTOS S.A.S. y sus empresas aliadas (indicadas en la política de tratamiento de datos) utilicen sus datos personales con los fines de: Medir niveles de satisfacción, informar sobre campañas de servicio, comunicar campañas promocionales, realizar encuestas, realizar recordatorio para mantenimientos, ejecutar campañas de fidelización, enviar invitaciones a eventos, realizar actualización de datos, invitar a pruebas de vehículos, ofrecimiento de productos y servicios, comunicar noticias de vehículos y la red de ventas y servicios, comunicar información relacionada con productos para la financiación en la adquisición de nuestros bienes y servicios, y en general, las finalidades consultables en la Política de Tratamiento de datos. Lo invitamos a que conozca la Política de Protección de Datos Personales la cual se encuentra disponible para su consulta en el sitio web [www.mayorautos.com](http://www.mayorautos.com). Si usted tiene alguna inquietud frente al manejo de la información, tenga en cuenta que como titular de datos personales puede formular consultas y reclamos mediante comunicación enviada a los canales de atención dispuestos en la política, especialmente al área de servicio al cliente ([servicioalcliente@mayorautos.com](mailto:servicioalcliente@mayorautos.com)) con el fin de ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos. Con la suscripción de este documento, manifiesto mi consentimiento para el tratamiento de datos personales y mi aprobación frente a la totalidad de su contenido, incluyendo la veracidad y calidad de la información, reconociendo que la temporalidad del tratamiento atenderá a la duración de la relación contractual y el almacenamiento contable que exige la Legislación en Colombia. Apreciado Cliente: Mayorautos S.A.S. ofrece garantía de 1 año o 20.000 kms por los repuestos genuinos identificados con las letras "GE" y 3 meses o 5.000 kms por los repuestos no genuinos identificados con las letras "NG" por defectos de material o fabricación. Los servicios de mano de obra tienen una garantía de 1 año o 20.000 kms por fallas en el proceso de ensamble o reparación contados a partir de la fecha de entrega del vehículo. Mecanismo Institucional PQR: De conformidad con lo dispuesto en el título III de la ley 1480 de 2011 y el numeral 1.2 del Capítulo primero del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, y tal como lo dispone el numeral 1.2.2.3.1 del Capítulo primero del Título II de la Circular Única, Mayorautos SAS, informa que dispone de un proceso de atención al cliente, donde sus peticiones, quejas o reclamos pueden ser presentados en nuestra empresa de forma personal y no requiere abogado, a través de nuestra página web [www.mayorautos.com](http://www.mayorautos.com), correo electrónico [servicioalcliente@mayorautos.com](mailto:servicioalcliente@mayorautos.com), comunicándose a la línea de atención 018000413642 o enviando correspondencia dirigida a la Cra 27

de Bucaramanga. Nuestro procedimiento interno para la gestión de PQR establece que Mayorautos SAS, en un plazo máximo de 15 días hábiles dará respuesta mediante oficio enviado a su correo electrónico, domicilio, llamada telefónica o reprogramando una nueva visita a nuestras instalaciones. En caso de persistir la inconformidad y considerar que la PQR no ha sido resuelta satisfactoriamente, usted puede informarle a los representantes institucionales de las PQR asignados por la Marca, el Director Nacional de servicio al cliente de Mazda Colombia S.A.S Sr. Carlos Mesa a la línea gratuita Nacional 018000112595, a la línea de atención al cliente en Bogotá (1)2357529 o al correo electrónico [servicioalcliente@mazda.co](mailto:servicioalcliente@mazda.co). También puede acudir directamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, para formular una queja al número 5920400 en Bogotá, línea gratuita nacional 018000910165, correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) o en la página de internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

ASESOR DE SERVICIO

CLIENTE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS



Para agendar tu próxima cita escanea el código QR



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 14/08/2023

Auto número 86699

**“Por el cual se rechaza demanda por falta de competencia”**

**Acción de Protección al Consumidor**

**Radicado No. 23-215968**

**Demandante: DARIO MORALES BENAVIDEZ.**

**Demandado: BANCOLOMBIA S.A y ALLIANZ SEGURO S.A.**

Sin necesidad de calificar los requisitos formales de la solicitud, constata el Despacho que en virtud de lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley 1480 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio no resulta competente para conocer del asunto de la referencia, debido a que se trata de una controversia surgida con ocasión de la actividad financiera. Por consiguiente, de conformidad con lo previsto en el artículo 90 del Código General del Proceso, este Despacho

**RESUELVE**

**PRIMERO:** Rechazar por falta de competencia la demanda promovida por **DARIO MORALES BENAVIDEZ** contra **BANCOLOMBIA S.A y ALLIANZ SEGURO S.A.**

**SEGUNDO:** Por Secretaría, remítase el expediente a la Superintendencia Financiera de Colombia –Delegatura Para Funciones Jurisdiccionales-, para lo de su competencia.

**NOTIFÍQUESE**

Firmado digitalmente  
por: JULIAN ANDRES  
MONROY LOPEZ  
Fecha: 2023.08.14  
14:01:13 COT  
Razón: Delegatura  
Asuntos Jurisdiccionales  
Ubicación: Bogotá,  
Colombia

**JULIÁN ANDRÉS MONROY LÓPEZ <sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Profesional Universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Calificación de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo 1º del artículo 24 del CCP.



**Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales**

De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., el presente auto se notificó por Estado.

No. 144

De fecha: 15/08/2023

*Graciela Rojas V.*

**FIRMA AUTORIZADA**